

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa  
Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao,  
2017

Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Edson Giancarlo Canchanya Poma

Lima-Perú

2017

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, se la dedico a nuestro creador por cuidarme, protegerme y darme fuerzas para continuar mi duro camino.

A mis Padres, por estar siempre presentes, mostrándome su apoyo incondicionalmente y por el gran amor hacia mi persona.

A mi Esposa, por estar a mi lado en todos momentos, empujándome a seguir adelante.

A mi Hermana, por alegrarme cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento singular a la Doctora Edith Olivera, por haberme orientado, apoyado y corregido en mi labor científica con un interés y una entrega que ha sobrepasado todas las expectativas, que, como alumno deposite en su persona.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, según la Directiva N° 003-FPs y TS.-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ESTRATEGIAS CORPORATIVAS DE SERVICIOS S.A.C. DE RANSA SAN AGUSTÍN” para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Edson Giancarlo Canchanya Poma

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

### **CAPÍTULO I. Planteamiento del Problema**

1.1	Descripción de la realidad problemática	15
1.2	Formulación del problema	18
1.2.1	Problema general	18
1.2.2	Problema específico	18
1.3	Objetivos	18
1.3.1	Objetivo Generales	18
1.3.2	Objetivos Específicos	19
1.4	Justificación e importancia	19

### **CAPÍTULO II. Marco Teórico Conceptual**

2.1	Antecedentes	22
2.1.1	Internacionales	22
2.1.2	Nacionales	25
2.2	Bases Teóricas	29
2.2.1	Teoría de los dos Factores	33
2.2.2	Teoría del ajuste laboral	35
2.2.3	Teoría de las necesidades de McClelland	36
2.2.4	Modelo de Satisfacción de Facetas	37
2.2.5	Teoría del Procedimiento social de la información	38
2.2.6	Teoría de la Equidad	38

2.3	Definición conceptual	45
-----	-----------------------	----

### **CAPÍTULO III Metodología**

3.1	Tipo y Diseño de Investigación	47
3.1.1	Tipoy enfoque	47
3.1.2	Niveles	47
3.1.3	Diseño de investigación	47
3.2	Población y Muestra	47
3.3	Identificación de variable y su operacionalización	48
3.3.1	Operacionalización de la variable	49
3.4	Técnicas e Instrumentos de evaluación y diagnostico	51
3.4.1	Ficha Técnica	52

### **CAPÍTULO IV Procesamiento, presentación y análisis de los resultados**

4.1	Procesamiento de resultados	58
4.2	Presentación de los resultados	60
4.3	Análisis y discusión de resultados	66
4.4	Conclusiones	70
4.5	Recomendaciones	71

### **CAPÍTULO V programa de intervención**

5.1	Denominación del programa	73
5.2	Justificación del programa	73
5.3	Establecimiento de objetivos	74
5.4	Sector al que se dirige	76
5.5	Establecimiento de conductas problemáticas	76
5.6	Metodología de la intervención	79
5.7	Instrumentos/materiales a utilizar	79
5.8	Cronograma	80

### **Referencias Bibliográficas**

### **Anexos**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Carta de Presentación

Anexo 3. Escala de satisfacción laboral

Anexo 4. Fotos de aplicación de las pruebas

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Teorías de Satisfacción Laboral	32
Tabla 2. Operacionalización de variable	49
Tabla 3. Agrupación de Ítems por Dimensión	55
Tabla 4. Ítem Positivo y Negativo	55
Tabla 5. Puntuación y Categorías Diagnosticas	56
Tabla 6. Confiabilidad	57
Tabla 7. Frecuencia General de Satisfacción Laboral	58
Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral	60
Tabla 9. Nivel de la dimensión de la significación de la tarea	61
Tabla 10. Nivel de la dimensión de las condiciones de trabajo	63
Tabla 11. Nivel de la dimensión del reconocimiento personal y/o social	64
Tabla 12. Nivel de la dimensión de los beneficios económicos	65



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Desarrollo y cambio de actitud de las personas	31
Figura 2 El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales.	34
Figura 3 Los factores que producen satisfacción o insatisfacción.	35
Figura 4 Equidad en el intercambio social.	39
Figura 5. Puntaje Promedio de Factores de Satisfacción Laboral	59
Figura 6. Nivel de Satisfacción	61
Figura 7. Porcentual de la dimensión I significación de la tarea	62
Figura 8. Porcentual de la dimensión II condiciones de trabajo	63
Figura 9. Porcentual de la dimensión III reconocimiento personal y/o social	64
Figura 10. Porcentual de la dimensión IV beneficios económicos	65

## **RESUMEN**

Esta investigación busca determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín, que brinda servicios de estiba y desestiba, etiquetado entre otras funciones. Empleando una metodología descriptiva cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, nivel aplicada y tomando una muestra probabilística. Utilizando la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (2004) de 27 reactivos que mide cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. La muestra estuvo conformada por 98 trabajadores de ambos sexos de la parte operativa. Los resultados obtenidos muestran que el 50% del personal operativo posee niveles bajos de satisfacción laboral. En base a esta investigación se elaboró el “programa para la mejora de los niveles de la satisfacción laboral del personal operativo, con el objetivo de generar una actitud positiva de los colaboradores hacia el trabajo.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Actitud Positiva, Compromiso Laboral, Involucramiento laboral.

## **ABSTRACT**

His research seeks to determine the level of job satisfaction in the operational staff of the company Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., Of Ransa San Agustín, which provides stowage and desestiba services, labeling among other functions. Using quantitative descriptive methodology, non-experimental cross-sectional design, applied level and a probabilistic sample. Using the job satisfaction scale of Sonia Palma Carrillo (2004) of 27 items that measures four dimensions: task significance, working conditions, personal and / or social recognition and economic benefits. The sample was made up of 97 workers of both sexes of the operative part. The results showed that 50% of the operational staff have low levels of job satisfaction. Based on this research, the "program for the improvement of job satisfaction of the operative personnel was developed, with the objective of generating a positive attitude of the workers towards the work.

Keywords: Job Satisfaction, Positive Attitude, Labor Commitment, Work Involvement

## INTRODUCCIÓN

Toda empresa u organización desea que todos sus trabajadores se sientan motivadas, entusiasmadas con su trabajo y con las funciones que realizan de tal manera que puedan rendir al máximo y que sean capaces de trabajar en conjunto y sobre todo que exista un buen clima laboral que garanticen la satisfacción laboral de los trabajadores que lo componen al mismo tiempo poder alcanzar los objetivos personales como los objetivos organizacionales de la empresa.

En la actualidad, en el Perú, de acuerdo a una encuesta realizada por Supera (2016), un 52% de colaboradores manifiestan y sienten que sus ideas y opiniones no son valoradas, asimismo un 45% de personas que también participaron en la encuesta, admitieron que no son felices en sus centros de labores, alegando que dicha situación se debe a que no existe un buen clima laboral, que impide a su vez el desenvolvimiento y el buen desempeño de los colaboradores.

Muchas empresas en el Perú, no le dan la debida importancia a la satisfacción laboral en los trabajadores, ya que consideran que no es fundamental este aspecto y peor aún muchas empresas o dueños de empresa consideran que los trabajadores deben abocarse solamente a realizar las funciones que les asigna ya que por ello reciben una remuneración semanal o mensual.

El no darle la debida importancia podría traer consecuencia a corto o mediano plazo, como falta de compromiso en el personal, baja productividad, rotación de personal y sobre todo gastos y pérdidas para la empresa.

Si las empresas le dieran la debida importancia a los colaboradores que representa el capital humano más importantes de toda organización y se preocuparan en la satisfacción del personal conociendo cuáles son sus necesidades, los resultados serían favorables como una alta productividad, mayor compromiso, responsabilidad y sobre todo fidelidad e identificación con la empresa a la cual pertenecen.

El presente trabajo de investigación consta de la siguiente manera:

En el capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, donde se describe la problemática que aqueja la empresa Estrategias Corporativas de Servicio S.A.C., asimismo se planteó los objetivos a alcanzar.

En el capítulo II, se mencionan los antecedentes internacionales y nacionales referentes a la satisfacción laboral elaborada en diferentes contextos. A su vez se menciona algunos conceptos referentes a la satisfacción laboral propuesta por algunos autores, así como algunas teorías referentes al tema de investigación.

En el capítulo III, se explica la metodología que se utilizó para alcanzar y determinar los niveles de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C.

En el capítulo IV, se presentó todo el procedimiento y los resultados alcanzados, mediante tablas y gráficos realizados que nos indica cual es el nivel de satisfacción laboral de todo el personal que fue evaluado.

Finalizando, en el capítulo V, se presenta y explica el programa de intervención que se realizará en la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., para todo el personal operativo que fue evaluado así como el personal administrativo y la parte gerencial que aprobó el programa de intervención que de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba de escala de satisfacción laboral, donde nuestro objetivo principal será mejorar los niveles de satisfacción laboral en todo el personal, para que asimismo se sientan motivados y valorados por parte de la empresa por las funciones y el compromiso que demuestran día a día.

De acuerdo a la investigación realizada, se llegó a determinar que en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., existen niveles bajos de satisfacción laboral, representado por el 50% de los trabajadores evaluados (operarios).

Por tal motivo, se realizó un programa de intervención, denominado “programa para la mejora de los niveles de satisfacción laboral”, en la cual nos permite mejorar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores operativos, asimismo hacerles que se sientan satisfecho con lo que realiza, que se sientan

motivado, valorados y sobre todo que sientan que son el recurso humano más importante que tiene la empresa, para alcanzar los objetivos y metas trazadas, generando así el buen desempeño de todos los colaboradores respecto a las funciones que realizan día a día y con los servicios que prestan a los clientes.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática.**

Hoy en día, todas las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a las personas unificar sus esfuerzos para alcanzar objetivos que serían inalcanzables de manera individual. Del mismo modo, forman un sistema cooperativo racional, en la cual, las personas deciden apoyarse uno a otro para alcanzar las metas y objetivos que tienen en común.

Asimismo, cabe mencionar que las organizaciones dependen de las actividades y de los esfuerzos en conjunto de las personas que colaboran para su funcionamiento. Los recursos humanos de las empresas están constituidos por individuos y grupos, en la cual, desempeñan actividades y hacen aportaciones, permite a la organización servir para un propósito en particular.

Por tal motivo, la empresa de Outsourcing Estrategias Corporativas de Servicios SAC., que pertenece al Grupo JMA y dedicada a brindar servicio de personal desde el año 2008, inició desde entonces con dicho servicio a uno de sus principales clientes como Ransa San Agustín, que es el operador logístico líder en el Perú, teniendo gran presencia en Ecuador, Colombia, Bolivia y Centro América.

Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., es el principal socio estratégico de Ransa San Agustín, dando el soporte en toda la cadena de suministros con soluciones innovadoras que permiten optimizar su operación y generar mayores retornos.

Desde entonces Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., se convirtió en su socio estratégico, brindando servicio de personal operativo para sus diversos servicios, principalmente para las áreas operativas como estiba y desestiba, maquila (etiquetadoras) entre otros.

Con el transcurrir de los años el Grupo Jma, como Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., fue creciendo en sus operaciones e incrementado sus servicios, incorporando a su vez más colaboradores, no

solo en la parte operativa sino también en la parte administrativa formando asimismo áreas como la Gerencial General, Recursos Humanos, Selección de personal, contabilidad, seguridad integral de gestión, almacén y la parte operativa. A su vez Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., presta servicios de personal a otras empresas como Apm Terminal, Etna, Mayorsa, Dhl entre otros.

Actualmente contamos con 140 colaboradores a nivel de toda la empresa. 127 colaboradores representan la parte operativa con un porcentaje de 91% y 13 colaboradores que representan el 9% de la parte administrativa.

En estos dos últimos años se ha podido evidenciar falta de compromiso, baja productividad, falta de compromiso, poca motivación, Impuntualidad y alta rotación del personal, causando a su vez incomodidad a nuestro cliente. Asimismo, se ha notado que los trabajadores operativos sienten que la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., no se preocupan por ellos, no los valoran ni velan por su bienestar.

En tal sentido, es muy importante conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal operativo en cuanto a las funciones que realizan, a las condiciones de trabajo, a los reconocimientos y beneficios que la empresa les brinda.

Según Palma, (2004) La satisfacción Laboral se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionadas con esa realidad (p. 12).

Asimismo, el no darle la debida importancia a la satisfacción laboral, provocaría consecuencia como la alta rotación de personal, que, a su vez, generaría un alto costo para la empresa, al tener que continuar reclutando personal y realizar todo el procedimiento establecido para los postulantes nuevos y no poder mantener al personal que ya labora en la empresa, debido a la poca importancia que se da a satisfacer sus necesidades.

Cabe mencionar que, la empresa debe preocuparse por sus colaboradores y darles la debida importancia en cuanto a la satisfacción



laboral, el conocer sus necesidades de los colaboradores, con el objetivo de minimizar la baja productividad y la rotación de personal en las áreas establecidas. Por otro lado, se podría brindar un mejor servicio a nuestros clientes mejorando la productividad y el compromiso de cada uno de los colaboradores con la empresa. Por último, la finalidad de este proyecto es optimizar todos nuestros procesos y cumplir con las exigentes de nuestros clientes.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad conocer los niveles de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín de la provincia constitucional del Callao. Esto permite saber, que tan satisfecho se encuentra el personal operativo que forma parte de la organización. Asimismo, saber cómo ellos perciben su centro de labores, las funciones del puesto de trabajo, la relación con los colegas, los jefes, las políticas de la organización, las condiciones de trabajo ofrecido y los beneficios económicos.

De esta manera se pretende conocer los factores de la satisfacción laboral que influyen en el personal operativo, impactando significativamente en su desempeño laboral, en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, en su compromiso y en la identificación con la empresa.

Por otro lado, se pretende establecer alternativas de mejoras donde se puedan beneficiar toda la organización, partiendo del personal operativo, administrativo y gerencial. Evitando ausentismo y rotación de personal, mayor compromiso, mejor desempeño laboral y obtención de mejores resultados. Es decir, teniendo satisfechos a todo el personal y haciéndole entender que ellos son los recursos más importantes de la empresa, podría haber cambios positivos significativos en la actitud de los trabajadores frente a sus funciones o puesto laboral. Lo que ayudaría a disminuir los reclamos del cliente y nuevamente se recuperaría la confianza del mismo, solicitando a su vez más servicios y mayor cantidad de personal operativo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral frecuente en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín-Callao, 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- A. ¿Cuál es el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas en Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín-Callao, 2017?
- B. ¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín-Callao, 2017?
- C. ¿Cuál es el nivel de los reconocimientos personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín Callao, 2017?
- D. ¿Cuál es el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín-Callao, 2017?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general:**

Determinar el nivel de satisfacción laboral frecuente en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C., de Ransa San Agustín-Callao.

### **1.3.2 Objetivo Específicos:**

- A. Identificar el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas en Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao, 2017.
- B. Identificar el nivel de las condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao, 2017.
- C. Identificar el nivel de los reconocimientos personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao, 2017.
- D. Identificar el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao, 2017.

## **1.4 Justificación e importancia**

### **Justificación teórica**

Nuestro estudio se justifica pues, percibiendo que conjuntamente las políticas administrativas de gestión, las situaciones evaluadas por el personal de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao, como amenazantes o desbordantes han venido aumentando en los últimos dos años, tornándose cada vez más peligrosos para su bienestar, ya sea personal y/o profesionalmente, es por ese motivo que se considera que la exploración de las características de satisfacción laboral y su efecto en la salud del trabajador, en este caso como posible fuente generadora de diferentes trastornos, como cuadros de estrés en trabajadores de un organismo de servicios comerciales, que pueden afectar su interacción con el usuario;

asimismo que se hace necesario para el desarrollo de alternativas de afrontamiento o manejo de las relaciones conflictivas provocadas por una inadecuada percepción de satisfacción laboral.

### **Justificación metodológica**

En lo metodológico nuestro estudio se justifica porque permitirá identificar las características de percepción de satisfacción laboral dentro de esta empresa y cómo lo perciben el personal operativo, así como de las expectativas que presentan los trabajadores antiguos y de reciente ingreso, proporcionará información relevante que facilitará redirigir la orientación y servicios internos que podrían prestar algunos órganos internos vinculados al aspecto humano de la institución, como es recursos humanos tanto a los trabajadores como a los usuarios de nuestros servicios.

### **Justificación práctica**

Del mismo modo, en lo práctico, se justifica nuestro estudio pues, los resultados nos permitirán percibir si dichas características pueden permitirnos un manejo satisfactorio o insatisfactorio del componente satisfacción y de la calidad del servicio. De igual manera contribuirá a brindar información relevante científicamente obtenida, en un grupo humano específico; como es el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao; cuyos resultados proporcionaran a los psicólogos datos significativos para comprender mejor algunos aspectos conductuales de este grupo profesional en particular; y proponer alternativas para su atención.

En base a esta investigación se podrá proponer estrategias que ayuden a afrontar la situación actual en la que se encuentran el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao, así mismo conocer los niveles de los distintos factores como: “el puesto de trabajo,” “el ambiente de trabajo”, “la comunicación”, “las condiciones ambientales”,

“la implicación de la mejora”, “la motivación” y “el reconocimiento”. Para potencializar los niveles y restablecer los niveles más bajos generando así un buen clima laboral.

Dada la importancia de la satisfacción laboral en el clima y estabilidad organizacional y como estas determinan al interior de una institución el éxito o fracaso, el presente trabajo de investigación pretende determinar el sí existe un nivel adecuado de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín-Callao lo que permitirá proponer un tipo de intervención que ayude a generar un nivel de satisfacción del personal que conlleve mejorar el clima Organizacional y al éxito de gerenciar una organización empresarial de este tipo

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1 Internacionales**

**Rodríguez (2009)** Estudió “La relación del Clima Laboral con la Realización personal e Involucramiento Laboral”, en 700 trabajadores en la empresa privada del rubro metal mecánico Crimar industrial S.A. en México; de diferentes niveles jerárquicos; para lo cual completaron: el Cuestionario de Clima Organizacional, y el de Trabajo en Equipo e Involucramiento Laboral de Morgan. De este estudio mostraron los siguientes resultados: a) El personal se siente responsable no solamente por su tarea, sino también por hacer que la organización funcione mejor, b) El individuo soluciona sus problemas activamente en vez de duplicar órdenes, c) Los equipos de trabajo mejoran su performance cuando alcanzan mejores niveles de productividad, d) la organización se estructura de tal manera que facilitan la tarea de sus integrantes, de modo que puedan hacer no sólo lo que se les pide, si no también lo que se necesita hacer; y e) La información es procesada y manejada por todos los miembros del equipo de trabajo.

**Federson, E. (2010)** estudió “La relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional” en una población de 70 trabajadores del área de ventas; aplicando el inventario de Clima Laboral y el Cuestionario de Satisfacción de Brayfield y Rothe. Como resultado se obtuvo que en el ámbito educativo que existe una relación significativa entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral, falta de involucramiento laboral, falta de cultura organizacional y compromiso de los vendedores.

**Chiang, Méndez y Sánchez (2010)** en la ciudad de concepción, chile, se realizó un estudio sobre la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de la empresa Retail, donde el objetivo era

analizar si influye la satisfacción laboral en el desempeño del personal. Se tomó una muestra de 83 trabajadores, donde se le aplicó un instrumento de 54 preguntas sobre la satisfacción laboral en la empresa evaluada. En la metodología se utilizó el diseño de investigación no experimental de corte transversal. Se obtuvo como resultado que el personal evaluado muestra un alto nivel de satisfacción laboral. Se concluyó que, si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal, donde se indica que para los colaboradores mientras su satisfacción con las oportunidades de crecimiento y desarrollo aumenta, aumentará también su desempeño en el trabajo.

**Gonzales, Guevara, Morales, Segura y Luengo (2013)** investigaron la relación de la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos de Santiago de Chile, donde el objetivo era determinar si la satisfacción laboral percibida por los enfermeros del hospital público está relacionada con los estilos de liderazgo. Para esta investigación se evaluó a una muestra de 214 enfermeros universitarios, utilizando como metodología el estudio cuantitativo, transversal de tipo descriptivo-correlacional. Se obtuvo como resultado, que la mayor parte de los profesionales de enfermería que pertenecen a los centros de responsabilidad de medicina y cirugía se encuentran satisfechos laboralmente, mientras los profesionales que pertenecen a los centros de responsabilidad de urgencia se encuentran insatisfechos. Se concluyó que a pesar que no existe un estilo de liderazgo mejor que otro, pero si uno más adecuado para la situación, que existe relación entre la satisfacción laboral y los estilos de liderazgo, donde los líderes son capaces de mantener a su equipo de trabajo satisfechos.

**Sanín y Salanova (2014)** Realizaron la tesis con el tema de la Satisfacción Laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales de servicios, donde tuvieron como objeto de estudio, el analizar como la satisfacción laboral, influye en la relación entre el crecimiento psicológico (apertura al

cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (cumplimientos de normas).

En el estudio realizado, se tuvo la participación y a su vez como muestra, a 731 empleados de las principales ciudades de Colombia (Medellín, Bogotá y Cali) de diferentes edades que varía entre los 21 y 60 años de edad. Para la siguiente medición de la satisfacción laboral se utilizó el instrumento de la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) (TORO, 2010). Los trabajadores o colaboradores respondieron con base en una escala tipo Lickert de 6 opciones que van desde 6 (muy satisfecho) a 1 (muy descontento).

En conclusión, se pudo identificar, que las personas abiertas, extrovertidas que exploran diferentes alternativas y que muestra una actitud positiva ante lo cambiante de la vida, suelen o pueden sentirse más satisfechos e involucrase con actividades que superan los límites de su cargo. Esto es consistente con la idea de que quienes se cierran a los cambios suelen experimentar insatisfacción laboral e irritación.

**Montero, Carmen, Fernández, Maryori, Cáceres, Eduardo, Almeida, Said, & Cáceres, Susana. (2015)** desarrollaron la investigación “Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela”, publicada en la revista Saber. Cumana. Donde el objetivo fue determinar el nivel de la satisfacción laboral de trabajadores del departamento de recursos humanos de una empresa ubicada en la región oriental de Venezuela. Se analizó la satisfacción en el trabajo de acuerdo a la escala Overall Job Satisfaction (OJS) que incluye elementos como: conocimiento de tareas, incentivos, remuneración, compañerismo y relación con el jefe. A su vez, las personas con mayor antigüedad y quienes tienen personal a su cargo, exhiben mayor grado de confort en la organización. El perfil del empleado en este estudio, con alta satisfacción laboral, se sintetiza como: hombre o mujer con una antigüedad mayor a siete años y con cargo de supervisión.



**Manosalvas Vaca, Carlos Anibal, Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo, & Nieves Quintero, Jorge (2015)** desarrollaron la investigación “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación” publicada en la revista *AD-minister*. Medellín, Colombia. Donde el objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Se utiliza una metodología cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación de Análisis de componentes principales y factoriales confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado. Los resultados de este estudio corroboran y enriquecen conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos, a través de un instrumento de medición nuevo y de fácil aplicación. Por otro lado, las conclusiones obtenidas pueden utilizarse para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones.

#### **2.1.2 Nacionales:**

**Bobbio y Ramos (2010)** realizaron una tesis denominado la satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico del hospital nacional dos de mayo de lima – Perú.

El objetivo era determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del hospital nacional dos de mayo que, de acuerdo a otras investigaciones realizadas y comparadas, mencionan que, en el ámbito hospitalario, se muestra que el nivel de satisfacción del trabajador varía entre el 64% y el 75% siendo factores asociados a insatisfacción laboral la alta presión laboral y la escasa promoción profesional. Asimismo, se determinó la existencia de un grupo de trabajadores que padecen el síndrome de desgaste profesional, conocido como el síndrome de burnout que conduce a medio plazo a la desmotivación. Se evaluó a una población constituida por el personal médico y no médico del hospital dos de mayo conformado por

enfermeras, obstetricias y personal técnico de enfermería, seleccionándolos mediante el muestreo aleatorio simple. Se aplicó una encuesta anónima que valora la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Llegando a la conclusión que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en el personal médico y no médico del hospital nacional dos de mayo, la cual es determinado principalmente por factores organizacionales, actitudinales y económicos. Asimismo, los evaluados refieren que la satisfacción laboral en ellos mejoraría si se incrementarían los sueldos, se mejorara la infraestructura del hospital, mejorasen los ambientes de trabajo, capacitación y si se adquirieran equipos nuevos y modernos que les permitan realizar sus labores de manera adecuada.

**Salazar, Girón, Solano y Torres (2012)** presentaron la tesis denominado satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades de lima y callao.

Se tuvo como objetivo medir la satisfacción laboral y analizar su relación con las variables ocupacionales tales como condición laboral, género y tiempo de servicio en cada una de las tres municipalidades asimismo compararlo con el nivel de satisfacción medio. Para la presente investigación se tuvo como muestra, trabajadores dependientes de las municipalidades, escogiendo a 82, 126 y 161 de cada una de las tres municipalidades. Asimismo, se aplico a los evaluados para medir la satisfacción laboral, el cuestionario de escala de opiniones de Sonia palma compuesto por cuatro factores.

En conclusión, que, de acuerdo a las investigaciones encontradas, la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño, el clima organizacional, el tiempo de servicio, el puesto laboral y de género. Por lo tanto, en la presente investigación los resultados fueron que no hay diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades y que este puede considerarse como promedio, además que si existe diferencias

significativas por la condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores de cada una de ellas.

**Arias Gallegos, & Arias Cáceres, (2014)** realizaron la investigación “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado” en la revista Ciencia & trabajo, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, donde el objetivo es valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

**Chulluncuy (2015)** Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del Distrito de Rio Negro, Provincia de Satipo. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, menciona que su investigación tiene como objetivo general Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015. En el estudio de las variables clima organizacional y satisfacción laboral se ha llegado a conocer la relación que existe, la investigación es de tipo descriptivo se ha trabajado con una muestra de 20 servidores públicos, para ello se aplicó una encuesta respecto de cada una de las variables, llegando a la siguiente conclusión.

Respecto del clima organizacional, el 30% de los encuestados respondieron nunca y bastantes veces, El 25% respondió siempre; con estos resultados concluimos que el clima organizacional en los servidores públicos de la municipalidad de Rio Negro no es el adecuado. El grado de asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es adecuado, es decir. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015. Con 9 gl. y  $\alpha = 0.05$ .

**Chauca (2015)** en su tesis Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. Tesis PUC Lima. Manifiesta que su investigación tiene el propósito de precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados ( $n=175$ ) de una empresa industrial que ha atravesado por un proceso de fusión hace siete años. Para ello, se aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005), cuyos niveles de confiabilidad fueron de .85 y .82, respectivamente, evidenciando así óptimas características psicométricas. Se analizó la relación de las variables psicológicas registradas con las variables sociodemográficas edad, grado de instrucción, año de ingreso a la compañía y nivel jerárquico. Los resultados mostraron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral ( $r_s(173) = .51$ ,  $p < 0,01$ ) en el grupo total. Adicionalmente, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso.

## **2.2 Bases teóricas**

### **La Satisfacción Laboral**

La forma de cómo los individuos se sienten tiene una influencia muy importante en su comportamiento laboral. Contrariamente a lo que se piensa, los sentimientos son en el mundo del trabajo un factor importante, todos tenemos sentimientos y la necesidad de relacionarnos, especialmente cuando consideramos la cantidad de tiempo que se invierte en el medio laboral.

Las organizaciones o empresas son el lugar perfecto para promover el aprendizaje de competencias. El trabajo cumple un rol importante en la vida de las personas, por lo tanto, la identidad, autoestima y actitudes están afectadas por las experiencias laborales, ya sea positiva o negativamente.

La satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ambiente organizacional y guarda bastante relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como el clima organizacional.

Es la forma de cómo los individuos se sienten tiene una influencia muy importante en su comportamiento laboral. Contrariamente a lo que se piensa, los sentimientos son en el mundo del trabajo un factor importante, todos tenemos sentimientos y la necesidad de relacionarnos, especialmente cuando consideramos la cantidad de tiempo que se invierte en el medio laboral (Palma, 2001)

La satisfacción laboral, tiene origen en uno de los principales pioneros del comportamiento organizacional, Robert Hoppock (cit Aguilar, 2013). quien realizó sus primeros estudios acerca de la satisfacción laboral en el año 1932 dando gran importancia y atención considerable, al ajuste de los trabajadores, donde refiere: "que el ajuste es multidimensional y se reflejaba en la salud, los ingresos, el porcentaje de desempleo, la satisfacción en las relaciones humanas y la satisfacción en el trabajo" (p.232).

Hoppock estaba muy interesado en investigar acerca de la satisfacción laboral, donde sus primeras investigaciones lo publicaron en

su libro Job Satisfaction (Hoppock, 1935/1977. cit Aguilar, 2013). Época en la cual la satisfacción laboral no era considerado objeto de estudio y no contaba con muchas investigaciones.

Para Dormann y Zapf (1987, cit Aguilar, 2013) la satisfacción en el trabajo es tal vez la actitud de mayor interés para los gerentes y administradores de las organizaciones actuales.

Diversos autores han contribuido también en el estudio de la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que la satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que una persona satisfecha con su trabajo, no necesariamente está motivada, pero toda persona motivada, estará satisfecha.

Según Villagra (2007) existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc.

La satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno. Cabe mencionar que la satisfacción laboral al igual que las actitudes, predisponen a las personas a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están satisfechos, las probabilidades de abandono y de ausentismo serán menores que si los empleados están insatisfechos.

Por esta razón las organizaciones actuales deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para alcanzar la satisfacción.

### **Actitudes hacia el trabajo**

Según Caballero (2002) las actitudes hacia el trabajo están relacionadas con la percepción, el aprendizaje y la motivación. La actitud es un estado mental, que influye en el comportamiento de la persona frente a las situaciones, personas u objetos. (p. 225)

Aquí se puede observar tres aspectos. En primer lugar, la actitud genera disposición hacia determinados aspectos, donde las personas

adoptan actitudes hacia el trabajo, sus colegas, la organización y su remuneración. En segundo lugar, la actitud se relaciona con la identificación de la persona ante los demás, las relaciones interpersonales. Y, por último, las actitudes están organizadas, pero a la vez están sujetas a cambios.

Algunas teorías tratan de explicar cómo se forman y como se modifican las actitudes de las personas.

Según Rosenberg (1960, Caballero 2002) afirma: “las personas tratan de que exista relación coherente entre sus creencias y sus sentimientos frente a los objetos.

En su opinión personal, menciona que los cambios o modificaciones de las actitudes, depende de los cambios que se den en las creencias y sentimientos de cada persona” (p. 225). Ya que las actitudes de toda persona están estructuradas y formadas por componentes afectivos y cognitivos.

Asimismo, menciona que el conocimiento, la afectividad y el comportamiento son determinantes de las actitudes.

Por tal motivo, si se desea mejorar la satisfacción laboral se tiene que cambiar de actitud del personal. Se debe tener en cuenta que las actitudes dependen de dos factores generales: la confianza en el mensajero y la confianza en el valor del mensaje. Si las personas no confían en su jefe, es obvio que no aceptaran el mensaje ni tendrá valor y no cambiarán de actitud. Por otro lado, si el mensaje no fue el adecuado, tampoco cambiarían de actitud ya que las actitudes influyen en las decisiones de las personas.

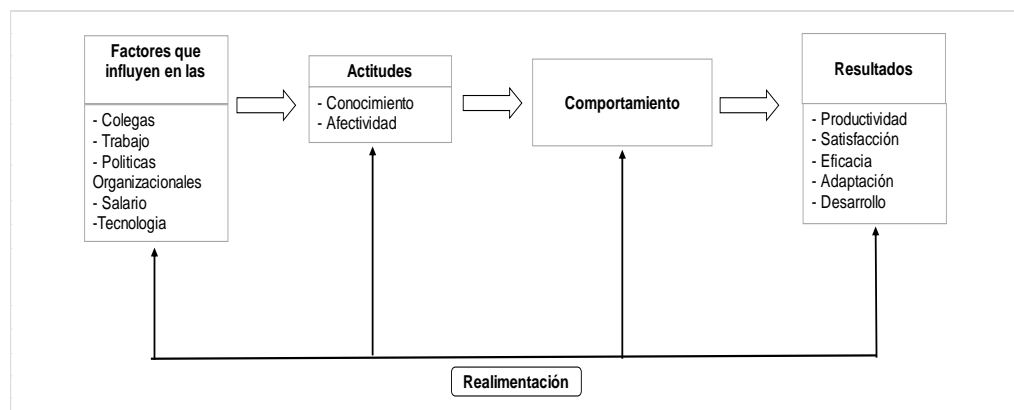


Figura 1. *Desarrollo y cambio de actitudes de las personas (Rosenberg, 1960, Caballero 2002)*

Asimismo, cuando una persona tiene un alto nivel de satisfacción laboral, tiene sentimientos positivos hacia el trabajo. Cabe mencionar que la satisfacción laboral está relacionada también con conceptos como el involucramiento en el trabajo, así como el compromiso organizacional. Al mencionar el involucramiento al trabajo se refiere a la identificación que tiene la persona con el puesto de trabajo, considerando su desempeño laboral como importante e interesándose por las actividades que realizan. Un alto nivel de involucramiento, se relaciona con las relaciones positivas con los demás trabajadores y el desempeño laboral, así como la falta de ausentismo y menores índices de rotación de personal (Robbins, 2013).

El compromiso laboral se refiere a la identificación que muestra las personas con la organización a la cual pertenece y con sus metas trazadas, deseando pertenecer el mayor tiempo posible a la organización, generando un apego emocional hacia la empresa.

Dicho esto, se puede mencionar que existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores. Algunos estudios revelan que el compromiso y el desempeño es más fuerte en trabajadores nuevos, que en los trabajadores que tienen más tiempo.

Por otra parte, se puede indicar, que los trabajadores que perciban las promesas de sus empleadores no son cumplidos, ellos sentirán menos compromiso con la organización, causando a su vez menores niveles de desempeño laboral hacia el trabajo.

### **Teorías de la Satisfacción Laboral**

Fructuoso y Domínguez (2015) señalan en su trabajo que las teorías de la satisfacción laboral guardan una estrecha relación con las teorías motivacionales



Tabla 1 teorías de satisfacción laboral

Teoría	Autor	Año	Resumen	Comentario
1. March y Simon	J.March y H.Simon	1958	Plantea que la satisfacción o insatisfacción de un empleado puede generar un aumento o disminución en el nivel de rendimiento	Su importancia radica en su análisis basado en la teoría de las expectativas de Vroom
2. Teoría X/Y	D. McGregor	1960	Plantea que las personas se encuentran más satisfechas cuando la organización existe un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. Además, plantea la teoría X y la teoría Y.	En base a su planteamiento la mejor alternativa es la teoría Y, la cual deberían adoptar todas las organizaciones.
3. Teoría de Lawer y Porte	E.E Lawer y L.W. Porter	1967	Plantean que la satisfacción de los trabajadores es función del valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado. Además, realizan una diferenciación entre recompensas extrínsecas e intrínsecas.	Las recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción, sino que el trabajador hace un juicio acerca de lo que es justo.
4. Teoría Frederick Herzberg	Frederick Herzberg	1959	Plantea, Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción. Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción	caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano

### 2.2.1 Teoría de los dos factores de Herzberg

**Herzberg (1959)** mantiene la propuesta de que la satisfacción de las personas hacia el trabajo es la consecuencia de un buen estado motivacional donde depende de la interacción de dos factores que están relacionados:

#### Los factores higiénicos

Se refiere a las características o condiciones del trabajo que rodean a los trabajadores como son los salarios, el propio ambiente, prestaciones, la política de la empresa, el liderazgo, el clima laboral, etc., todo estos son contextos del trabajo en donde se desenvuelve un sujeto. En la práctica, estas son las motivaciones que utiliza la empresa para generar un mejor manejo de personal. De tal manera la misma expresión de

“higiene” hace referencia a prevención de la insatisfacción. Puesto que al hacer uso de estos factores se mantendrá satisfecho al trabajador, pero no conseguirá incrementar esa satisfacción más de lo que puede lograr.

Es por eso que hay factores de insatisfacción laboral, los cuales son: La percepción de su salario. Prestaciones sociales permitidas. Las condiciones físicas de trabajo y comodidad. Las relaciones con el gerente. Las relaciones con los colegas y camaradería y Las políticas de la organización.

Los factores higiénicos están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

### Los factores motivacionales

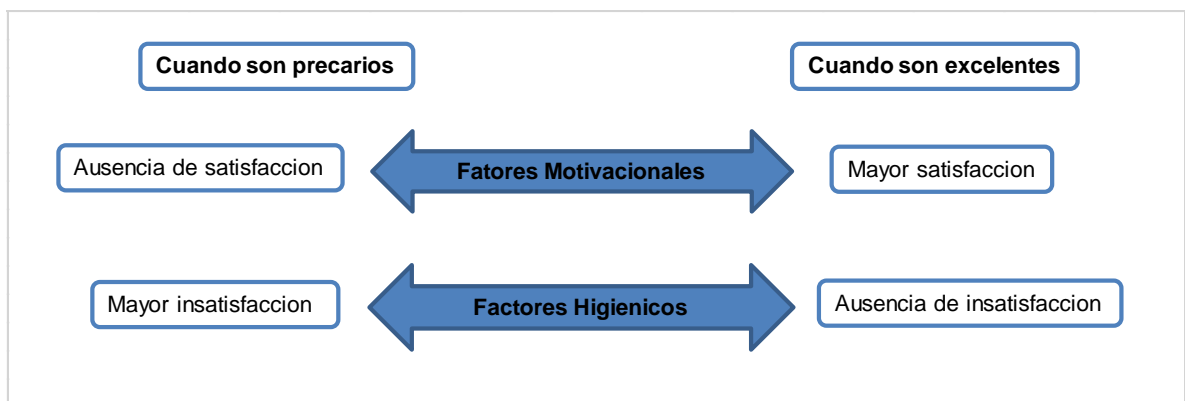
Hace referencia al puesto trabajo y el perfil que debe tener el trabajador, junto con las actividades relacionadas. Está relacionado con factores intrínsecos, como el desarrollo de la carrera, promoción o ascenso, reconocimiento entre otros. Cuando se motiva y se llega a la satisfacción se puede potencializar la productividad del empleado. Cuando estos factores se ejecutan de manera transitoria sin importancia, la productividad baja. Estos factores son: El uso pleno de las actividades personales, Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo, Responsabilidad total por el trabajo, Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo y Autoevaluación del desempeño



*Figura 2. El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales.*

Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personales. Están relacionados con las necesidades secundarias.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. De igual manera, lo opuesto de la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia insatisfacción. Cada uno de los dos factores tiene una dimensión propia, como nuestra figura 3.



*Figura 3. Los factores que producen satisfacción o insatisfacción.*

### **2.2.2 Teoría del ajuste laboral**

Según lo expuesto por Dawis y Lofquist (1984), la teoría de ajuste al trabajo o también conocida como la teoría de la discrepancia, mencionan que existe una correspondencia entre el individuo y el ambiente de trabajo, es decir, existe una correspondencia entre las habilidades del individuo, tales como la experiencia, la actitud, el conocimiento, el comportamiento, etc., que mientras más cercana a las funciones del trabajo u organización, existe más probabilidad que el individuo trabaje bien o que sea percibido por su jefe como satisfecho.

Asimismo, mientras más estrecha sea la correspondencia del ambiente de trabajo, es decir que el ambiente de trabajo se ajuste al trabajador en

función a las necesidades y valores del trabajador, mayor es la probabilidad que se sienta satisfecho y pueda trabajar bien.

Se puede decir que existen dos tipos de correspondencia:

- El ajuste o correspondencia de las habilidades del trabajador ante las funciones del trabajo.
- El ajuste o correspondencia del ambiente de trabajo ante las necesidades o valores del trabajador.

Por otra parte, cabe resaltar que la teoría de ajuste o correspondencia entre la persona y el ambiente de trabajo, puede no ser la adecuada por las siguientes razones: que el trabajador haya elegido la carrera equivocada o que el empleador haya escogido al trabajador incorrecto.

Ante esta situación se puede predecir que existe la probabilidad que el trabajador no permanecerá por mucho tiempo en la empresa, caso contrario se puede predecir que el trabajador permanecerá en la empresa y tendrá éxito.

### **2.2.3 Teoría de las Necesidades de McClelland**

Según la teoría que se expone, elaborada por McClelland (1961), quien mantiene que el comportamiento proviene de motivos, en especial tres, o necesidades básicas:

La necesidad de realización (need for achievement): Es la búsqueda del éxito, la excelencia. Ciertas personas buscan y quieren la necesidad de buscar el éxito personal es una inclinación natural por ésta. Los grandes personajes se caracterizan por la búsqueda de hacer mucho mejor las cosas, evitando las tareas fáciles y tratando de encontrar solución a las dificultades.

La necesidad de poder (need for power): Es el poder influir en otras personas o poder ejercer el control. El fomentar un comportamiento que no tendrían normalmente. Es la necesidad de poseer el mando y generar

efecto en los subordinados. Prefieren competir y búsqueda de un estatus mayor y la ambición.

La necesidad de afiliación (need for affiliation): Es la necesidad de mantener relaciones y vínculos estrechos de amigabilidad y aceptación con los demás. Es la búsqueda de la amistad, donde se pueda cooperar en lugar de competir.

Estas tres necesidades son aprendidas y adquiridas a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona. Estas necesidades se aprenden por la experiencia y van formando individualmente a cuál se inclina cada sujeto.

#### **2.2.4 Modelo de la satisfacción de facetas**

Según Lawler (1973) plantea que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral se da entre la relación o discrepancia que existe entre la percepción del individuo de lo que quiere en el trabajo, con la recompensa que la empresa le puede ofrecer. Es decir, la satisfacción está en función a lo que el individuo piensa lo que debería recibir y lo que realmente recibe, asimismo entre la comparación de lo que él recibe por su trabajo con lo que obtiene otras personas de su entorno laboral. Esta comparación se da en tres situaciones:

Si la cantidad que se debería recibir es igual a la cantidad recibida, se genera Satisfacción.

Si la cantidad que se debería recibir es mayor a la cantidad recibida, se genera Insatisfacción.

Por último, si la cantidad que se debería recibir es menor a la cantidad recibida, se podría generar sentimiento de culpa, es decir inequidad.

Todo este proceso, depende de la comparación intrapersonal de cada individuo, así como la comparación interpersonal con sus colegas de trabajo.

### **2.2.5 Teoría del procedimiento social de la información**

De acuerdo a lo planteado por Sclanick (1975) expone que todos los individuos, dirigen el comportamiento hacia el trabajo de acuerdo a como ellos perciben las características de la actividad, es decir, que los trabajadores mantendrán una actitud positiva o negativa hacia el trabajo, en respuesta a la relación que tiene con el ambiente social como los compañeros de trabajo, supervisores, amigos, familiares. En otras palabras, todos los trabajadores adaptan sus actitudes, creencias, conductas y la dirigen hacia el trabajo en base a lo que se percibe del contexto social.

En esta teoría, el ambiente o contexto social proporciona información importante que los trabajadores procesan e interpretan las situaciones acerca de cómo deberían ser las actitudes y opiniones de la persona.

### **2.2.6 Teoría de la Equidad**

En esta teoría, Adams (1965) plantea que las personas suelen hacer comparaciones entre los resultados que ellos obtienen con la de otros, no solo en los resultados laborales sino también en el salario, tiempo, esfuerzo, experiencia. Hacen análisis de lo que reciben por la empresa y lo que los demás reciben. Cuando la percepción es que todos reciben el mismo trato, los mismos beneficios estamos hablando que hay equidad. Al percibir que no hay igualdad comienza a percibirse una tensión negativa en los trabajadores, y surge la necesidad de eliminar esa tensión e injusticia. Tal y como se expresa en la siguiente figura.

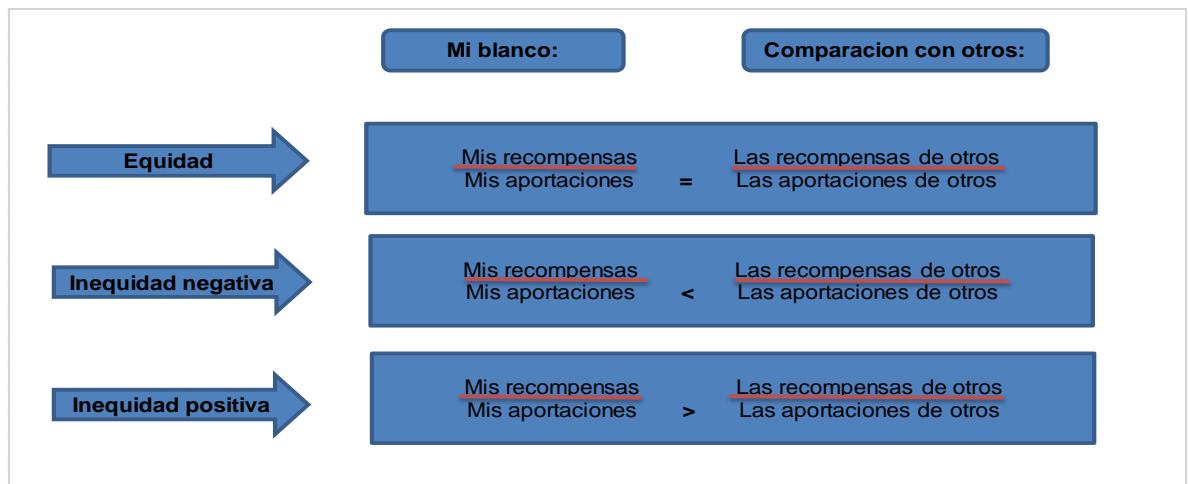


Figura 4. Equidad en el intercambio social.

Al hacer sus comparaciones, cada persona identifica alguno de los estados mencionados en relación con si misma o con terceros. Se pueden utilizar cuatro referencias para la comparación:

Propia interna: Es la propia experiencia de un empleado en otro puesto de la empresa.

Propia externa: la experiencia de una persona en el mismo puesto, pero en otra organización.

Otra interna: Cuando uno se compara con otros empleados de la misma empresa

Otra externa: Cuando uno se compara con otros empleados de una diferente empresa.

Usualmente las personas se comparan con amigos, conocidos, colegas con respecto a lo que poseen, sus habilidades, pertenencias. Investigaciones realizadas muestran que los hombres tanto como las mujeres suelen compararse con personas de su mismo sexo. Es ahí cuando se plantean variables de comparación como es el sexo, la antigüedad en una empresa y en el puesto, los niveles de jerarquía dentro de la organización.

La remuneración es una importante fuente de equidad o inequidad porque:

Cuando la remuneración está basada en el tiempo (salario mensual):

Estas personas que reciben un salario tienden a que su producción sea de mayor cantidad o que la calidad sea superior.

Los empleados que son más compensados en su salario generan la tendencia a producir deficitariamente, o de una menor calidad. La motivación se ve involucrada, en contraparte a los que sí reciben un remuneración adecuada y justa.

Cuando la remuneración se basa en el volumen de producción:

A veces pasa que las personas con un sueldo alto no producen en cantidad, sin embargo, se cercioran de la calidad.

Las personas con menor sueldo, o baja remuneración, producen en cantidad, pero no en calidad.

Existen evidencias de que las personas toleran mejor la inequidad positiva, porque la injusticia que se deriva de una remuneración excesiva al parecer no afecta el comportamiento en la mayoría de las situaciones. Además, se pueden concentrar en otras recompensas de la organización, como puestos de mayor estatus y lugares de trabajo más agradables, para encontrar la equidad.

Según Adams (1965), la teoría de la equidad se puede explicar por medio de la una justicia distribuida equitativamente entre los miembros de una organización, teniendo en cuenta las jerarquías. Un enfoque de esta misma teoría incluyó la teoría de la equidad en los procesos de recompensa, por lo que la distribución de los beneficios debe ser igual. Estos hechos han demostrado que influye en la satisfacción del personal por la misma percepción de justicia, influenciando en su deseo de pertenecer a la empresa.

Cuando los jefes se involucran en querer impartir justicia a su personal, los empleados percibirán a éstos de una manera más positiva, porque sentirán que están de su lado, que se preocupan por ellos. Es por ello, que se dice que la percepción de una justicia en la organización beneficia la convivencia ciudadana de la empresa. Necesidades satisfechas fomentan mejores trabajadores, y con una percepción de igual, aumentará la satisfacción.



La teoría de la equidad demuestra que las recompensas, tanto las relativas como las absolutas, afectan profundamente la motivación y la satisfacción de las personas.

### **Determinantes de la Satisfacción Laboral**

PALMA, S. (2001) señala que entre los otros factores Determinantes de la Satisfacción Laboral tenemos:

- a) La inteligencia en sí no parece ser un factor que repercuta profundamente en la satisfacción del empleado. Pero es importante, si se tiene presente el tipo de trabajo que va a ejecutar. En muchas profesiones y ocupaciones, hay un límite de inteligencia necesario para un buen rendimiento y satisfacción con el trabajo. En muchas investigaciones se ha demostrado que aquellos cuya inteligencia es demasiado alta para el trabajo que desempeñan, lo juzgan monótono y terminan por sentir tedio y descontento. De manera análoga, cuando alguien desempeña un cargo que requiere una inteligencia superior a la que posee, sentirá frustración si no logra cumplir con las exigencias.
- b) La escolaridad es otro factor que suele relacionarse con la inteligencia. En varios estudios se ha comprobado que los de escolaridad más alta experimentan más satisfacción general con su trabajo. Es posible que consigan puestos más interesantes y de mayor autonomía, que ofrecen mejores oportunidades de satisfacer las necesidades de crecimiento.
- c) Trabajo Eventualmente Desafiante. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto moderado, la mayoría de los empleados experimentará placer y satisfacción.
- d) Recompensas Justas. Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve con base en las

demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro no todo el mundo busca el dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menos demandante, o de tener mayor discreción en su puesto o de trabajar menos horas. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia. De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción.

- e) Condiciones Favorables de Trabajo. Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo- por ejemplo, tener demasiado calor o muy poca luz. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de la casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado.
- f) Colegas que Brinden Apoyo. La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. No es de sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe de uno es uno de los principales determinantes de la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha as opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

- g) Personalidad, la gente con tipos de personalidad congruentes con sus vocaciones escogidas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Por tanto, es probable que sean más exitosos a esos trabajos y, debido a este éxito, tengan una mayor probabilidad de lograr una alta satisfacción en su trabajo.
- h) Genes. Es cuestión de genes, cuando mucho 30% de la satisfacción de un individuo puede explicarse por la herencia. Un análisis de los datos relativos a la satisfacción de una muestra de individuos, llevado a cabo durante un período de más de 50 años, encontró que los resultados individuales eran estables con el tiempo, aun cuando estas personas cambiaban de empresa y de ocupación y que por lo tanto la satisfacción de algunas personas se determina genéticamente, es decir, la disposición que pueda tener una persona sea positiva o negativa viene determinado genéticamente se mantiene con el tiempo y se transporta sobre su disposición en el trabajo. Si usted quiere trabajadores satisfechos, "asegúrese de filtrar a los negativos, los inadaptados, los buscadores de problemas, los frustrados, quienes encontrarían poca satisfacción en cualquier aspecto de su trabajo" (Robbins, 2005, p. 153).

### **Efectos de la Satisfacción Laboral**

Las consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción del trabajador en el contexto de la organización son:

### **Satisfacción y Productividad**

Una revisión cuidadosa de la investigación de Palma (2004) indicó que sí existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son consistentemente bajas-cercanas a +0.14. Esto significa que no más de 2% de la varianza en la producción puede tomarse en cuenta para la satisfacción del empleado. Sin embargo, la introducción de variables modernas ha mejorado la relación. Un ejemplo de esto se da que la relación es más fuerte cuando el comportamiento

del empleado no está restringido por factores externos. En el caso de los trabajadores que laboran con máquinas la productividad va a estar más influenciado por la velocidad de la misma que por su nivel de satisfacción. El nivel de trabajo también parece ser una variable moderadora importante. Las correlaciones entre la satisfacción y el desempeño son más fuertes para los empleados con niveles más altos.

Una de las razones por las que no se ha obtenido un fuerte apoyo para la tesis de que la satisfacción estimula la productividad es que los estudios se han enfocado en los individuos más que en la organización y que las mediciones de la productividad a nivel individual no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

### **Satisfacción y Ausentismo**

El ausentismo se manifiesta mediante "enfermedades", "problemas familiares", etc. El ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo. Se ha encontrado en los estudios una correlación moderada –por lo común menos de 0.40.

El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. "La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo" (Flores, 2000, p184.)

Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral.

## **Satisfacción y Rotación**

La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral.

## **Satisfacción y salud de la Persona:**

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay una correlación positiva. Es necesario determinar hasta qué punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos, etc. Sólo así se podría determinar si la salud mental es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral.

Como lo señala Johns (1988. cit Aguilar, 2013), diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas. La asociación entre salud y satisfacción no indica que una causa la otra. Si bien no existen muchas evidencias que respalden esta postura es necesario tener en cuenta que una persona que se encuentra satisfecha en su trabajo tendrá actitudes más positivas hacia la vida lo que influirá en el equilibrio de su salud física y psicológica.

## **2.3 Definición conceptual**

### **Satisfacción laboral:**

Según Robbins (2013) La satisfacción laboral es la actitud favorable o desfavorable que tiene la persona frente al puesto de trabajo.

Entiéndase por actitud, el reflejo de cómo se siente alguien con respecto a algo y que está compuesta por tres elementos fundamentales que se relacionan estrechamente: Cognoscitivo (descripción de la creencia de cómo son las cosas), afectivo (es la parte emocional o sentimental de una actitud), comportamiento (intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo (Robbins, 2013, p. 70)

Las actitudes del personal dentro de las organizaciones son muy importantes, debido a sus componentes que están estrechamente ligados y sobre todo al comportamiento que éste pueda tomar en base a la conclusión de la situación analizada. (Robbins, 2013).

El comportamiento siempre tiene relación con las actitudes, es decir, de acuerdo a las actitudes de las personas es que se determina lo que hacen. En otras palabras, si las personas encuentran desagradable una determinada tarea, ellos tratarán de evitar dicha tarea, porque no se sentirán satisfechos con lo que realizan (Robbins, 2013).

Asimismo, la satisfacción laboral se describe como un sentimiento positivo de los individuos acerca de su puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características, mientras que los individuos que se sientan insatisfechos tendrán sentimientos negativos hacia su puesto de trabajo (Robbins, 2013, p. 74).

Cabe resaltar que la satisfacción laboral es de suma importancia para las organizaciones, es decir que existe una relación positiva entre la satisfacción de los trabajadores y los resultados de las organizaciones, tales como mayor productividad (Hackman y Oldham, 1980). Asimismo, a mayor satisfacción laboral, se genera mayores beneficios como la reducción de absentismo y mayor retención de personal, que tiene a su vez una actitud positiva frente al trabajo y mejora en los resultados organizacionales, a través de sus rendimientos, mayor productividad o los beneficios (Gattiker y Larwood, L., 1988; Locke, 1976)

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **1.1 Tipo y diseño utilizado**

##### **Tipo:**

El tipo de investigación es descriptivo, que consiste en describir fenómenos, contextos, eventos, situaciones y detallar cómo son y cómo se manifiestan. Asimismo, pretende medir o recoger información sobre la variable de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

##### **Enfoque:**

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos mencionan que el enfoque cuantitativo es secuencial donde no se puede saltar los procesos y seguir un orden riguroso.

##### **Niveles**

El nivel de investigación es aplicada, ya que sirve para poder resolver algún problema específico, analizando las causas y las posibles soluciones de la misma (Vara, 2015, pág. 236).

##### **Diseño de investigación**

En el presente trabajo de investigación, de acuerdo a los objetivos planteados, se utilizó el diseño de investigación no experimental, es decir en este diseño no se manipulan las variables para conocer los efectos del mismo. Lo que se realiza en este diseño, es observar el fenómeno en su contexto actual para luego analizarla (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Asimismo, es de corte transversal o transeccional, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y se describe la variable y se analiza su incidencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **1.2 Población y Muestra.**

**Población:**

La población de estudio de la presente investigación, está conformada por 127 personas de ambos sexos, de las áreas operativas como estiba, desestiba y etiquetadoras de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao.

**Muestra**

La muestra utilizada fue la probabilística intencional, donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegido para la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se tomó una muestra representativa de la población investigada, conformada por los 98 trabajadores de ambos sexos, del área operativa de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao.

**1.3 Identificación de la variable y su operacionalización**

La variable de investigación es la satisfacción laboral, que tiene como objetivo describir los niveles de satisfacción laboral hacia el trabajo. Asimismo, nos permite un diagnostico general de la actitud de los trabajadores frente al trabajo, detectando que tan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo específico permite detectar que tan satisfechos se encuentran los trabajadores respecto a las dimensiones como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos (Palma, 1999).



### 1.3.1 Operacionalización de la variable

**Tabla 2.** Operacionalización de variable satisfacción laboral mediante el instrumento de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Sonia Palma, 2005).

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALORACION
SATISFACCION LABORAL	La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2005).	<b>Significación de tarea</b> Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material (Palma, 2005).	Esfuerzo Realización Equidad	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	La prueba de Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC de Sonia Palma, se desarrolla en mediante un tiempo determinado de 15 minutos. Cuenta con cinco alternativas por cada ítems, calificando de la siguiente manera. 1. Total Acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni acuerdo Ni desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Total Desacuerdo. Asimismo, se encontrará en la prueba con 27 ítems, el mismo que se escogerá según su criterio, ya que no existe respuestas buenas ni malas.
		<b>Condiciones de Trabajo</b> Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral (Palma, 2005).	Estructura Materiales Relación con la Autoridad	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	
		<b>Reconocimiento Personal y/o Social</b> Es la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados Obtenidos (Palma, 2005).	Trato con los jefes Trato con los compañeros	6, 11, 13, 19 y 24	

### **Beneficios Sociales**

Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

Remuneraciones 2, 5, 9,  
10 y 16

---

Escala de satisfacción laboral SL – SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo, 2005.

## **1.4 Técnicas e Instrumentos de evaluación y diagnóstico**

Para la recolección de datos emplearemos el cuestionario, la observación y la entrevista.

Abril (2008) refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que: Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento (p.3).

Para la recolección de datos de la presente investigación emplearemos la técnica del cuestionario, haciendo uso de la Escala de Clima Laboral De Sonia Palma.

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

Asimismo, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Hay dos tipos de preguntas, abiertas y cerradas; las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas, por otro lado, las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado (Hernández, Fernández. y Baptista, 2010).

### **Instrumento**

Hernández, Fernández y Baptista, (2010) señalan que un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. De acuerdo a Münch, (2005) los instrumentos para recabar información son la encuesta, el cuestionario, la entrevista, los test y las escalas de actitudes.

Como ya mencionamos, nuestra investigación se desarrollará utilizando una Escala tipo Likert para medir la variable Clima Laboral.

### **Ficha Técnica**

Nombre: Escala de Satisfacción Laboral (SL SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Perú

Administración: Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.

Duración de la Prueba: 15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.

Grupos de Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia.

Significación: Nivel General de Satisfacción Laboral y especifica con relación en sus cuatro dimensiones como, Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos

Usos: Diagnostico Organizacional

Muestra Tipificada: 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.

Baremos: Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional

Puntuaciones "T" por factores

Materiales: Manuel / Cuestionario (formato físico)

La Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, como parte de su actividad como investigadora. El instrumento realizado por Sonia Palma fue diseñado con la técnica de la escala de Likert, compuesto por 27 Items positivos y negativos, agrupados en 4 dimensiones, que miden los niveles de satisfacción laboral de las personas dentro de las organizaciones, definida operacionalmente como la actitud de los trabajadores hacia el trabajo y en función a las tareas que realizan, las condiciones que existen en su ambiente, el reconocimiento por sus logros obtenidos y la remuneración que perciben por las actividades que realizan.

## **Factores de la Escala SL-SPC**

La Escala SL-SPC permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. De modo específico permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a las dimensiones como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

En tal sentido este instrumento resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador; a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial en cuatro dimensiones:

### **Dimensión I Significación Tarea**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Ejemplo; La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

### **Dimensión II Condiciones de Trabajo**

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Ejemplo; La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.

### **Dimensión III Reconocimiento Personal y/o Social**

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos.

Ejemplo; Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”

### **Dimensión IV Beneficios Económicos**

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Ejemplo; Me siento mal con lo que gano.

Para la calificación, ésta se realiza exclusivamente de modo computarizado digitando los datos registrados en el protocolo SL-SPC o accionando los iconos según las instrucciones que se refieren en las Normas de Corrección.

El instrumento evalúa el nivel de Satisfacción Laboral en una escala dimensional de alternativas como la de Total acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Total Desacuerdo; dichas alternativas son evaluadas de modo automático, según sea ítem positivo o negativo con una puntuación entre 1 a 5 puntos; registrando una puntuación directa que se convierte en normas percentilares y categorías diagnósticas.

De tal forma que el puntaje total de la escala tiene un mínimo de 27 puntos y un máximo de 135 puntos. Siendo la cantidad de ítems diferentes por áreas, la comparación entre las mismas sólo es posible a través de las normas percentilares y/o categorías diagnósticas. El examinador puede, sin embargo, utilizar puntuaciones "T" para facilitar la comparación ente áreas.

La escala ofrece la detección del grado de inconsistencias en las respuestas del examinado; una puntuación de 4 ó más puntos en inconsistencias es indicador de que el examinado presenta contradicciones en sus respuestas por los resultados deben ser consideradas poco confiables y aunque la evaluación no se interrumpe por este motivo, pero el examinador debe evaluar si considera o no dicha información en la base de datos. El software le indicará, tal como se indica en la figura 3, en el icono de puntajes por factor, el número de inconsistencias de la evaluación.

Las categorías diagnósticas están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación en la dimensión o en el puntaje total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la interpretación contraria. También se ofrecen normas percentilares que permite comparar de manera adicional, el grado de satisfacción con respecto a la muestra de tipificación en trabajadores

de Lima Metropolitana. Se adjunta a la interpretación, las sugerencias para la intervención organizacional y se puede además en el icono de gráfico (PERFIL) visualizar el perfil que corresponde a los resultados.

De acuerdo a lo mencionado previamente, la variable de investigación, presenta 4 dimensiones según lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 3

*Agrupación de Ítems por Dimensión de la Escala de SDL-SPC*

<b>Dimensión</b>	<b>Clasificación Según Teoría Motivacional</b>	<b>Ítems</b>
Significación de Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento Personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

Tabla 4

*Ítems positivo y negativo de la Escala de SL – SPC*

<b>Clasificación</b>	<b>Ítems</b>
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

Como ya se había mencionado previamente, los ítems del instrumento utilizado para investigación de la variable satisfacción laboral, consta de 27 reactivos entre negativos y positivos, lo que permite obtener la puntuación en base a la escala Likert con una puntuación que va de 1 a 5 siendo el ítem positivo y de 5 a 1 siendo el ítem negativo.

Para la calificación del instrumento aplicado, se tiene que tener en consideración si el ítem es positivo o negativo, ya que eso permite

puntuar de 1 a 5 si el ítem es positivo y de 5 a 1 si el ítem es negativo para que al término de la evaluación se realice la sumatoria de los puntajes directos obtenidos por el evaluado.

En la siguiente tabla se presenta la puntuación y el resultado diagnóstico del instrumento utilizado:

Tabla 5

*Puntuación y categorías diagnósticas de la Escala SL – SPC*

<b>Nivel de Satisfacción</b>	Significación de Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	<b>Puntaje Total</b>
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 - 36	35 - 40	20 - 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 - 34	18 - 19	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 - 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

En la tabla 5, se puede observar la puntuación diagnóstica por cada dimensión y el puntaje general de la variable satisfacción laboral, que se obtiene mediante la aplicación del protocolo.

### **Confiabilidad y Validez**

Para poder validar el instrumento diseñado por la psicóloga, Sonia Palma Carrillo, se valió de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC a 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana, el cual se analizaron mediante el programa estadístico SPSS con el objetivo de someterlos a los análisis estadísticos para efectos de confiabilidad, donde se estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman, obteniendo resultados mayores a 8, según lo muestra la siguiente tabla 5.



Tabla 6

*Confiabilidad Escala SL – SPC*

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna / Alfa de Cronbach	.84*
Mitades / Guttman	.81*

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

\* $\leq 0.05$

En la siguiente validación, Sonia Palma, seleccionó 6 pares de ítems para determinar el puntaje de inconsistencia, que tenga mayor correlación entre sí, en la cual los contenidos similares tendrían que corresponder a puntuaciones similares. Si habría discrepancia distante o extrema se puntúa como inconsistencia y un puntaje igual o mayor a 4 se considera como indicador de prueba inconsistente.

### **Análisis Factorial**

El objetivo de realizar el análisis factorial del instrumento, es identificar factores del mismo constructo. Sonia Palma evaluó la viabilidad del análisis factorial, en la cual sometió los datos obtenidos al análisis del Test de Kaiser y Meyer Olkin donde obtuvo .852 lo que significa que los datos pueden ser considerados buenos para el análisis factorial.

### **Muestra de Tipificación**

Para que la autora del instrumento Escala de SL – SPC pueda obtener la estandarización, lo desarrollo en 1058 trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana, las muestras se realizaron en sus propios ambientes laborales en un tiempo de 4 meses de trabajo a inicios del año 2005. Las características de la muestra de estandarización reflejan una ligera ventaja numérica de las mujeres frente a los varones, mientras que en un 61% está conformada por profesionales.

## CAPITULO IV

### PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 1.1 Procesamiento de los resultados

Luego de recolectar la información con el instrumento Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), que nos indicara el grado de satisfacción laboral y que tan satisfecho se encuentran en su centro de labores, el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa Comercial, se procedió a:

Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS, 22 y MS Excel 2016).

Determinar la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.

Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Mínimo y Máximo

Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Tabla 7

#### *Frecuencia general de satisfacción laboral*

	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
<b>Significación de Tarea</b>	28	12	40	28.9	5.5
<b>Condiciones de Trabajo</b>	19	20	39	29.8	4.9
<b>Reconocimiento Personal y/o Social</b>	17	6	23	16.4	3.5
<b>Beneficios Económicos</b>	13	9	22	15.4	2.9
<b>Satisfacción Laboral</b>	50	68	118	90.5	11.3
N válido (según lista)	98				

Fuente: Resultados obtenidos mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC, del personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicio S.A.C. de Ransa San Agustín.

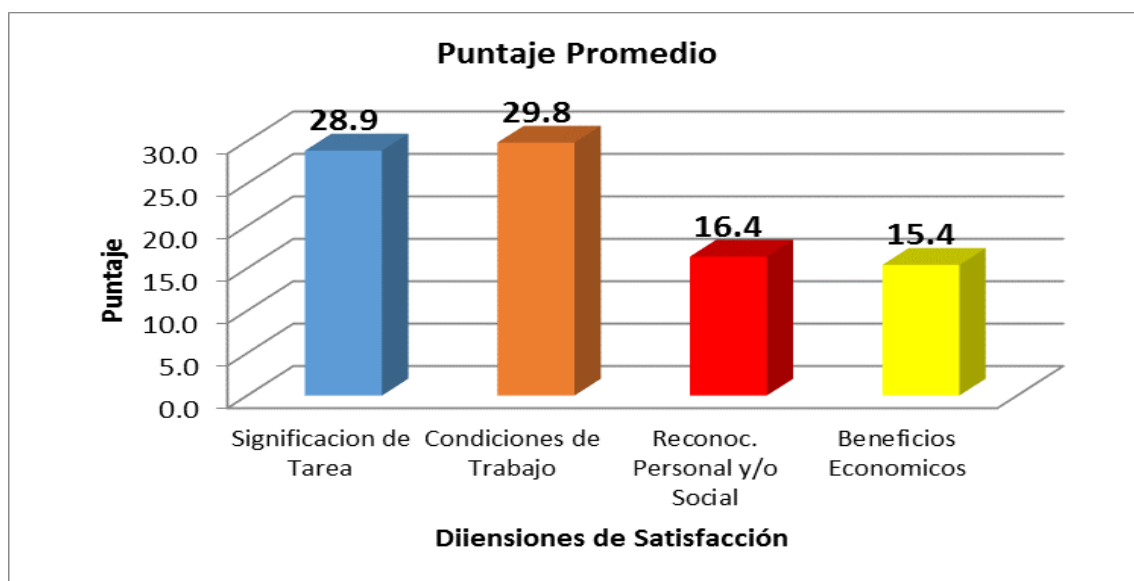


Figura 5. *Puntajes promedio de Factores de Satisfacción Laboral.*

Comentario: Como se puede observar en la tabla de estadísticos descriptivos sobre la Satisfacción Laboral General, se evaluó a 98 operarios, obteniendo una media de 90,469 de la muestra evaluada, lo que se categoriza como Media. Asimismo, se obtuvo un valor mínimo de 68,0 lo que se categoriza como Muy Insatisfecho siendo un resultado negativo y un valor máximo de 118,0 lo que se categoriza como Muy Satisfecho siendo un resultado muy positivo.

Como se puede observar en la Dimensión I de la Significación de la Tarea, se evaluó a 98 operarios, obteniendo una media de 28,878 de la muestra evaluada, lo que se categoriza como Media. Asimismo, se obtuvo un valor mínimo de 12,0 lo que se categoriza como Muy Insatisfecho siendo un resultado negativo y un valor máximo de 40,0 lo que se categoriza como Muy Satisfecho siendo un resultado positivo.

Como se puede observar en la Dimensión II de las Condiciones de Trabajo, se evaluó a 98 operarios, obteniendo una media de 29,816 de la muestra evaluada, lo que se categoriza como Media. Asimismo, se obtuvo un valor mínimo de 20,0 lo que se categoriza como Muy Insatisfecho siendo un resultado negativo y un valor máximo de 39,0 lo que se categoriza como Muy Satisfecho siendo un resultado positivo.

Como se puede observar en la Dimensión III de los Reconocimientos Personales y/o Sociales, se evaluó a 98 operarios, obteniendo una media de 16,378 de la muestra evaluada, lo que se categoriza como Media. Asimismo, se obtuvo un valor mínimo de 6,0 lo que se categoriza como Muy Insatisfecho siendo un resultado negativo y un valor máximo de 23,0 lo que se categoriza como Muy Satisfecho siendo un resultado positivo.

Como se puede observar en la Dimensión IV de los Beneficios, se evaluó a 98 operarios, obteniendo una media de 16,378 de la muestra evaluada, lo que se categoriza como Media. Asimismo, se obtuvo un valor mínimo de 6,0 lo que se categoriza como Muy Insatisfecho siendo un resultado negativo y un valor máximo de 23,0 lo que se categoriza como Muy Satisfecho siendo un resultado positivo.

## 1.2 Presentación de los resultados

A continuación, se presenta las tablas estadísticas de los resultados obtenidos mediante la Escala de satisfacción laboral SL – SPC, aplicada a los trabajadores que formaron parte de una muestra representativa de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín.

Tabla 8

### *Nivel de satisfacción laboral*

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Satisfecho	1	1 %
Satisfecho	18	18 %
Promedio	26	27 %
Insatisfecho	49	50 %
Muy Insatisfecho	4	4 %
Total de Evaluados	98	100 %

Fuente: Resultados obtenidos mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC, del personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicio S.A.C. de Ransa San Agustín

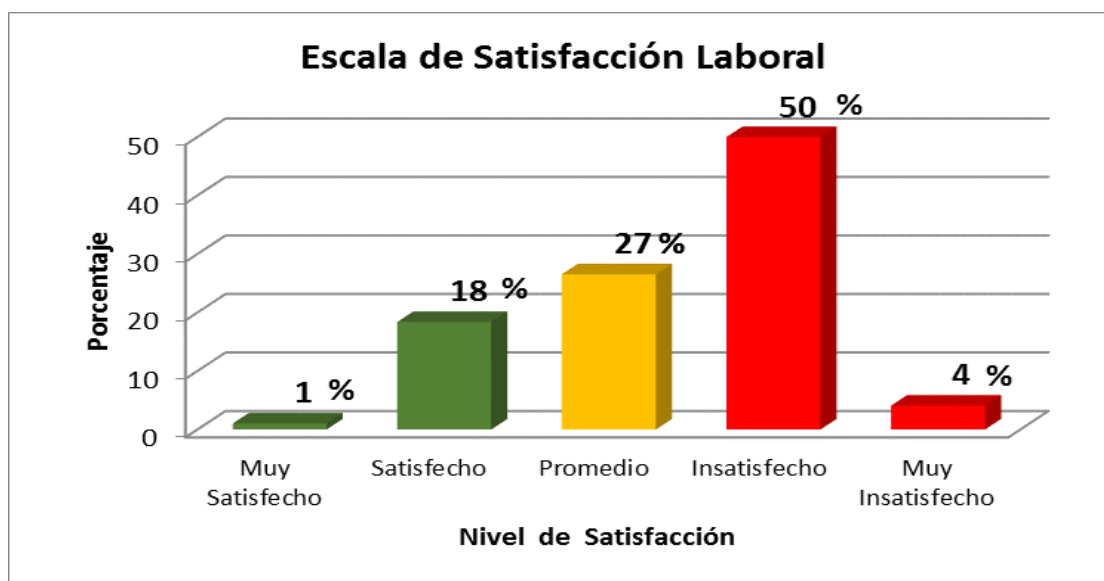


Figura 6. Niveles porcentuales del Total de Satisfacción Laboral

Comentario: Como se puede observar en el grafico presentado, Puntaje General de la satisfacción laboral, el nivel predominante en los trabajadores operativos es considerado en la categoría de Insatisfacción laboral, representado por el 54% (Insatisfecho = 50%, y Muy Insatisfecho = 4%) de la muestra evaluada, siendo esto un resultado muy negativo para la organización. Solo una pequeña parte, representada por el 19% de los evaluados se encuentran satisfechos (18% = Satisfecho y 1% = Muy Satisfecho) en su centro de labores siendo esto un resultado positivo, pero a la vez preocupante porque gran parte de trabajadores se siente Insatisfechos en su trabajo.

Tabla 9

*Nivel de la Dimensión significación de la tarea*

Significación de Tarea	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	7
Satisfecho	12	12
Promedio	44	45
Insatisfecho	18	18
Muy Insatisfecho	17	17
Total de Evaluados	98	100

Fuente: Resultados obtenidos mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC, del personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicio S.A.C. de Ransa San Agustín

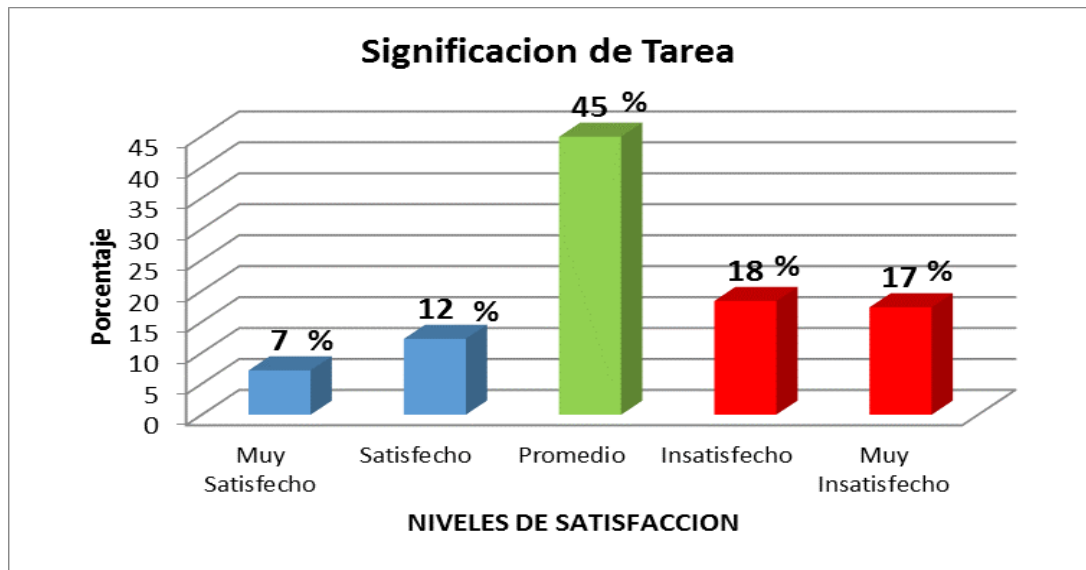


Figura 7. Niveles porcentuales de la dimensión I Significación de Tarea

Comentario: Como se puede observar en el grafico presentado de la Dimensión I de la Significación de la Tarea, el nivel predominante en los trabajadores operativos es considerado en la categoría de Satisfacción Promedio, representado por 45% de la muestra evaluada. Otro grupo representado por el 35% muestra niveles de insatisfacción (Insatisfecho = 18%, y Muy Insatisfecho = 17% de la muestra evaluada) respecto a la significación de la tarea, es decir, a la disposición que tienen los trabajadores frente a las funciones que realizan propias del puesto de trabajo, que está asociado al esfuerzo, realización y aporte personal. Solo una pequeña parte representado por 19% de los evaluados se encuentra satisfechos con las funciones que realizan mostrando disposición a las tareas asignadas.

Tabla 10

*Nivel de la Dimensión Condiciones de Trabajo*

Condiciones de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	0	0
Satisfecho	21	21
Promedio	41	42
Insatisfecho	34	35
Muy Insatisfecho	2	2
Total de Evaluados	98	100

Fuente: Resultados obtenidos mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC, del personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicio S.A.C. de Ransa San Agustín

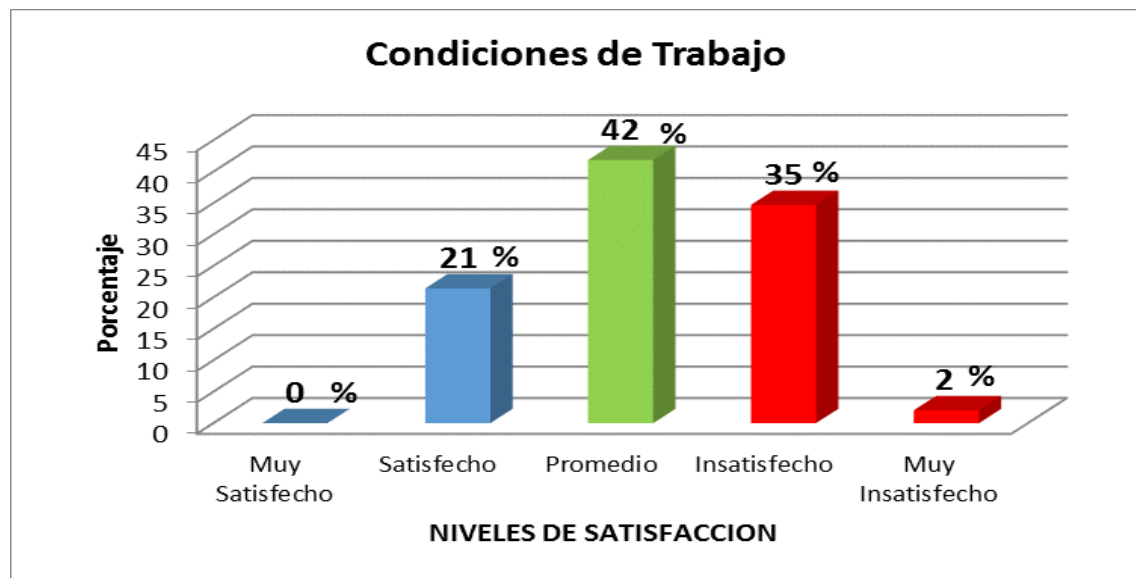


Figura 8. *Niveles porcentuales* de la Dimensión II Condiciones de Trabajo

Comentario: Como se puede observar en el gráfico presentado de la Dimensión II de las condiciones de trabajo, el nivel predominante en los trabajadores operativos es considerado en la categoría de Satisfacción Promedio, representado por el 42% de la muestra evaluada. Otro grupo representado por el 37% muestra niveles de insatisfacción (Insatisfecho = 35%, y Muy Insatisfecho = 2% de la muestra evaluada) frente a las condiciones de trabajo, es decir a la percepción que tienen frente a los elementos existentes o disposiciones normativas que facilitan la actividad laboral dentro de la organización. Otro grupo menor representado por el

21% muestra estar satisfechos con las condiciones que brinda la empresa a la cual pertenecen.

Tabla 11

*Nivel de la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social*

<b>Reconocimiento Personal y/o Social</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Satisfecho	0	0
Satisfecho	19	19
Promedio	31	32
Insatisfecho	39	40
Muy Insatisfecho	9	9
Total de Evaluados	98	100

Fuente: Resultados obtenidos mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC, del personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicio S.A.C. de Ransa San Agustín.

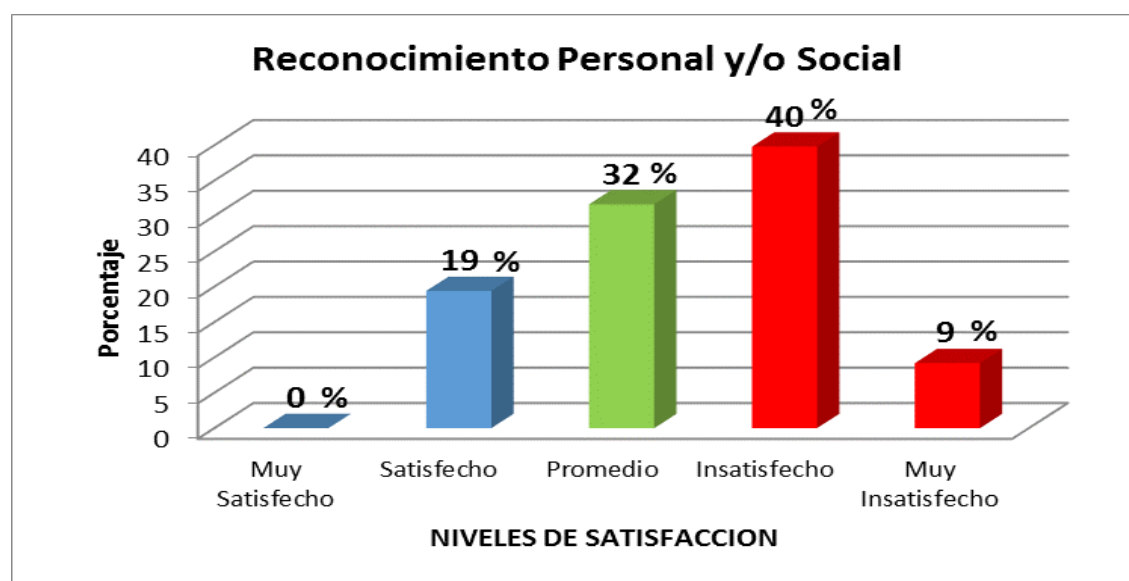


Figura 9. Niveles porcentuales de la Dimensión III Reconocimiento Personal y/o Social

Comentario: Como se puede observar en el gráfico presentado de la Dimensión III del Reconocimiento Personal y/o Social, el nivel predominante en los trabajadores operativos es considerado en la categoría de Insatisfacción, representado por 49% de la muestra evaluada (Insatisfecho = 40%, y Muy Insatisfecho = 9% respectivamente), siendo un resultado negativo para la organización, donde los trabajadores



sienten que no son reconocidos en función al trabajo que realizan, por los logros o por los resultados obtenidos. Solo el 19% de los evaluados, muestra satisfacción frente al reconocimiento que ofrece la empresa por su trabajo brindado hacia la organización.

Tabla 12

*Nivel del factor beneficios económicos*

<b>Beneficios Económicos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Satisfecho	14	14
Satisfecho	26	27
Promedio	53	54
Insatisfecho	5	5
Muy Insatisfecho	0	0
Total de Evaluados	98	100

Fuente: Resultados obtenidos mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC, del personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicio S.A.C. de Ransa San Agustín

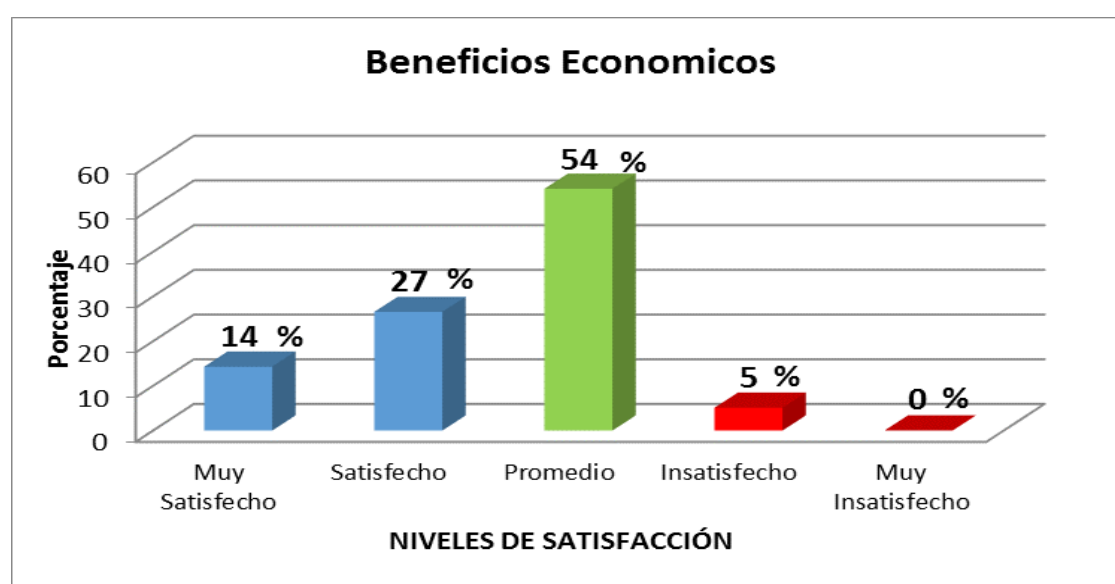


Figura 10. Niveles porcentuales de la Dimensión IV beneficios económicos

Comentario: Como se puede observar en el gráfico presentado de la Dimensión IV de los Beneficios Económicos, el nivel predominante en los trabajadores operativos es considerado en la categoría de Satisfacción Promedio, representado por el 54% de la muestra evaluada, lo que significa que más de la mitad está entre satisfecho e insatisfecho por los

salarios que perciben. Otro grupo representado por el 41% de los evaluados, presentan niveles de satisfacción hacia las remuneraciones o incentivos (Satisfecho = 27%, y Muy Insatisfecho = 14% de la muestra evaluada), es decir existe disposición con respecto a lo que reciben como producto de su esfuerzo en base a la tarea asignada. Solo un 5% de los evaluados, muestran Insatisfacción respecto a la remuneración o incentivos que perciben como producto de su esfuerzo en la empresa.

### **1.3 Análisis y discusión de resultados**

Según lo hallado en la presente investigación sobre los niveles de satisfacción laboral, se ha demostrado que existe Insatisfacción Laboral en los trabajadores operativos de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, donde fueron sometidos a una evaluación para determinar los niveles que predominan o abundan en la organización, la cual está dividida en diferentes componentes que conforma la variable de investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en el caso de los componentes que conforma la variable Satisfacción Laboral, muestran que existe Insatisfacción laboral y Satisfacción Promedio en los trabajadores operativos, siendo este un resultado desfavorable para la organización, es decir que los trabajadores tienen una actitud negativa frente a su trabajo y, a las Dimensiones como la Significación de la Tarea, las Condiciones de Trabajo, el Reconocimiento Personal y/o Social y los Beneficios Económicos que la empresa les ofrece. Según lo mencionado por Dawis y Lofquist (1984) en la teoría de ajuste al trabajo, todo individuo interactúa con su ambiente de trabajo, donde busca desarrollar y mantener concordancia con su trabajo al punto de adaptarse a ello, de no existir este ajuste o adaptación, los trabajadores se sentirán insatisfacción, tal es el caso de los trabajadores operativos de Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. por los resultados obtenidos de alguna u otra manera no se han podido ajustar o adaptar de cierta manera a su centro de trabajo.

En cuanto a los resultados obtenidos en la Dimensión I de la Significación de la Tarea, se obtuvo como resultado Satisfacción Promedio, lo que significa que en el 45% de la muestra evaluada, predomina el Nivel Promedio de Satisfacción Laboral, seguido por un 19% de evaluados que obtuvieron como resultado Insatisfacción Laboral, es decir que los trabajadores operativos muestran una disposición insuficiente y negativa hacia el trabajo y a las funciones del mismo que están asociadas al esfuerzo y la realización personal. Tal como lo menciona Robbiens (2013) la disposición hacia el trabajo es el reflejo de cómo los trabajadores se sienten con respecto a lo que realizan. Si los trabajadores perciben que sus funciones no son tan valiosas como otros puestos, o consideran que el trabajo no les hace sentir realizados como persona ni mucho menos le gusta lo que hacen, se produce insatisfacción laboral hacia el puesto de trabajo, generando que los trabajadores eviten hacer las tareas encomendadas, lo que ocasiona a su vez el incumplimiento de los servicios solicitados por parte del cliente Ransa. Asimismo, dentro de las causas encontradas y contrastada por otras investigaciones, se puede determinar que la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral, donde a mayor satisfacción, aumenta también el desempeño de los trabajadores, realizando las funciones de manera satisfactoria. Esto tiene relación con la teoría de los dos factores propuesto por Herzberg (1959) donde el factor motivacional, la cual hace referencia al puesto de trabajo y las actividades relacionadas con la misma, menciona que al estar motivado y satisfecho el trabajador con las actividades que realiza, se puede potenciar la productividad del empleado, caso contrario la productividad baja. Esto explica porque los trabajadores operativos mantienen una disposición insuficiente frente a las tareas encomendadas donde consideran que las funciones que realizan no les brindan las oportunidades de crecimiento personal y profesional.

En cuanto a los resultados obtenidos en la Dimensión II de las Condiciones de Trabajo, se obtuvo como resultado Satisfacción Promedio, lo que significa que en el 42% de la muestra evaluada,

predomina el Nivel Promedio de Satisfacción Laboral, seguido por un 35% de evaluados que obtuvieron como resultado Insatisfacción Laboral, es decir que los trabajadores operativos perciben que su centro de labores no les brinda los suficientes elementos y recursos necesarios para desarrollar las actividades laborales encomendadas en la organización. De acuerdo a lo contrastado con la investigación realizado por Bobbio y Ramos (2010) en la cual determinan que los factores que originan la Insatisfacción laboral en los trabajadores, tienen relación con los factores organizacionales y económicos, haciendo referencia que, si estas condiciones son inadecuadas, como la infraestructura y los sueldos el desempeño hacia el trabajo será deficiente. Esto tiene relación con la teoría de los dos factores propuesto por Herzberg (1959) donde el factor higiénico, la cual hace referencia a lo externo, como las condiciones de trabajo, los salarios, el clima laboral entre otros, donde se desenvuelve el trabajador, no son los adecuados, se puede generar insatisfacción laboral con un bajo desempeño hacia el trabajo, es decir estos factores ayuda a mantener satisfechos a los trabajadores siempre y cuando sean los adecuados. Por tal motivo los trabajadores operativos perciben que la empresa no les brinda los recursos necesarios para realizar las actividades laborales generando poca satisfacción en los trabajadores.

En cuanto a los resultados obtenidos por el personal operativo evaluado, en la Dimensión III del Reconocimiento Personal y/o Social, se obtuvo como resultado Insatisfacción, lo que significa que en el 40% de la muestra evaluada, predomina el Nivel de Insatisfacción Laboral, es decir que los trabajadores operativos perciben que no son reconocidos por su centro de labores respecto a los logros en el trabajo, al reconocimiento propio o por los resultados obtenidos. Como ya se había mencionado previamente, toda persona satisfecha en el trabajo, presenta una actitud positiva hacia el trabajo. Dicha actitud está formada por 3 componentes, cognitivo, afectivo y comportamental. Según lo mencionado por Rosenberg (1960) en la cual afirma, que si un individuo interpreta (cognitivo), que no valoran su esfuerzo, no reconocen su trabajo y su buen desempeño, reflejaría sus sentimientos hacia una situación o

alguien (afectivo), causando un comportamiento negativo hacia el trabajo (comportamental) y, de consecuencia el trabajador se sentirá insatisfecho en el trabajo. Esto explica que existe relación con lo propuesto por Rosenberg (1960) donde el personal operativo no se siente reconocido, valorado en función a su trabajo y/o a su esfuerzo, generando una actitud negativa hacia el trabajo.

En cuanto a los resultados obtenidos por el personal operativo evaluado, en la Dimensión IV de los Beneficios Económicos, se obtuvo como resultado Satisfacción Promedio, lo que significa que en el 54% de la muestra evaluada, predomina el nivel promedio de satisfacción laboral, es decir que los trabajadores operativos mantienen una disposición insuficiente frente al trabajo en función a sus pagos remunerativo o incentivos económicos que la empresa les ofrece. El factor económico tiene relación con la teoría planteada por Herzberg (1959) donde los Beneficios Económicos, es un factor externo, el factor higiénico, que motiva al individuo a realizar un determinado trabajo, que, si no es recompensado por las funciones que realiza, genera insatisfacción laboral, haciendo que tenga una actitud negativa hacia el trabajo o un bajo desempeño laboral. Asimismo, cabe mencionar, que si el personal considera o percibe que su salario es bajo para las funciones que realizan, siente que lo están explotando o que no les permite cubrir sus expectativas, genera insatisfacción laboral hacia el trabajo, al considerar que los pagos recibidos no son lo suficientes cubrir sus necesidades. Esto explica porque el personal operativo obtuvo como resultado Satisfacción Promedio, ya que ellos consideran que los pagos percibidos por las funciones que realizan no son el adecuado y, de acuerdo a otras investigaciones se encontradas, coinciden que, si el pago remunerativo es mayor, aumentaría la productividad y mejoraría el desempeño laboral hacia el trabajo, caso contrario se genera insatisfacción laboral.

## 1.4 Conclusiones

- Los niveles de satisfacción laboral que abunda en los trabajadores operativos de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. que presta servicio de personal a Ransa San Agustín, se categoriza como insatisfacción laboral, generando en el personal operativo una actitud negativa hacia el trabajo.
- En cuanto a la Dimensión de la Significación de la tarea, el nivel que abunda en los trabajadores operativos, se categoriza como Satisfacción Promedio, generando una disposición insuficiente hacia las funciones que realizan en el puesto de trabajo.
- Respecto a la Dimensión de las Condiciones de Trabajo, el nivel que abunda en los trabajadores operativos, se categoriza como Satisfacción Promedio, generando percepción inadecuada hacia los elementos que permiten desarrollar la actividad laboral.
- Respecto a la Dimensión del Reconocimiento Personal y/o Social, el nivel que abunda en los trabajadores operativos, se categoriza como Insatisfacción Laboral, generando una percepción negativa hacia el ser reconocido en relación a los logros alcanzados o resultados obtenidos.
- En cuanto a la Dimensión de los Beneficios Económicos, el nivel que abunda en los trabajadores operativos, se categoriza como Satisfacción Promedio, generando una disposición insuficiente hacia el trabajo en función a las remuneraciones o incentivos económicos.

En cuanto a los resultados obtenidos y las conclusiones mencionadas, para mejorar la satisfacción laboral en el personal operativo, se tiene que cambiar de actitud, es decir, las actitudes dependen de dos factores generales: la confianza en el mensajero y la confianza en el valor del mensaje, si las personas no confían en su jefe, es obvio que no aceptaran el mensaje ni tendrá valor y no

cambiarán de actitud. Por otro lado, si el mensaje no fue el adecuado, tampoco cambiarán de actitud (Rosenberg, 1960, p. 225).

## **1.5 Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos y a las conclusiones plasmadas en la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

- Realizar un programa de intervención para mejorar los niveles de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. que presta servicio a Ransa San Agustín, realizando un cambio de actitud positivo de los trabajadores frente al trabajo.
- Realizar charlas de sensibilización sobre los niveles de Insatisfacción Laboral que atraviesa la empresa, dirigida a la Gerencia General y a los responsables que tienen personal a cargo, mejorando así las relaciones interpersonales.
- Realizar talleres motivacionales, que permitan motivar al personal a mantener una disposición positiva hacia las funciones encomendadas, donde pueda motivarse a sí mismo y a sus compañeros de trabajo.
- Realizar un taller sobre el clima laboral, que genere un ambiente confortable y adecuado para el trabajo en equipo, permitiendo el desarrollo de las actividades laborales.
- Realizar un programa de reconocimiento personal y/o grupal, que permita premiar a los trabajadores por su buen desempeño laboral, idea importante aportada o trabajo que impacte de manera positiva al equipo de trabajo u organización.

- Realizar un programa de incentivos económicos, bonos entre otros beneficios, en función a su esfuerzo, a su apoyo en momentos requeridos, puntualidad, responsabilidad y compromiso.



## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCION**

#### **5.1 Denominación del programa**

Programa para mejorar el nivel de Satisfacción Laboral en el personal operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín.

#### **5.2 Justificación del problema**

El presente programa de intervención, se dará a conocer a la Gerencia General para su respectiva aprobación, que, de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, el programa de intervención tiene por finalidad poner en práctica las recomendaciones plasmadas para mejorar los niveles de satisfacción laboral en el personal operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín. Asimismo, contribuir con la empresa, dándole a conocer la importancia de la satisfacción laboral, ya que eso permite que los trabajadores tengan una actitud positiva hacia el trabajo y se encuentre satisfecho en su centro de labores.

Al mejorar los niveles de satisfacción laboral, permite mejorar en los siguientes aspectos:

- Actitud hacia el centro de trabajo
- Trabajo en equipo
- Mejorar las relaciones interpersonales
- Compromiso de los trabajadores haciendo los objetivos de la empresa con propios.
- Identificación con su centro de labores.
- Mantener motivados a los trabajadores
- Baja rotación y ausentismo de personal

Al mejorar los niveles de satisfacción laboral, permite mejorar en los factores que forman la satisfacción laboral:

- Mantener satisfechos a los trabajadores, que permita que cada trabajador mantenga un buen desempeño dentro de la organización.
- En cuanto a las funciones del Puesto de Trabajo, los trabajadores tendrán la disposición para realizar las tareas encomendadas, motivándose a realizar cada vez mejor sus funciones asignadas.
- En cuanto a las Condiciones de Trabajo, permite que los trabajadores puedan desarrollar de manera adecuada las actividades laborales, sintiendo el apoyo y respaldo de la empresa.
- En cuanto al Reconocimiento Personal, permite que los trabajadores se sientan motivado en función a su trabajo realizado, haciendo a que su esfuerce día a día.
- En cuanto a los Beneficios Económicos, permite que los trabajadores se sientan recompensados por la prestación de sus servicios, sintiendo que su pago es aceptable y acorde a las funciones que realizan.

### **5.3 Establecimiento de objetivos**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se plantea los siguientes objetivos:

- Mejorar los niveles de satisfacción laboral en el personal operativo que obtuvo como resultado Insatisfacción Laboral, modificando las actitudes de los trabajadores operativos frente al trabajo.
- Mejorar las relaciones laborales entre la gerencia general, los responsables del personal y los trabajadores operativos.
- Mejorar los niveles de satisfacción en las Dimensiones que forman parte de la variable de investigación:

## **Sesión1: Charla de sensibilización a la Gerencia General y Responsable de Personal**

Concientizar a la Gerencia y los responsables de cuentan con personal a cargo, que los recursos más importantes de toda empresa son los trabajadores y, a ellos se debe el éxito y productividad de la empresa, logrando que exista buena relación interpersonal entre trabajadores y jefes, comunicación afectiva y, que se pueda reconocer a los trabajadores operativos por los esfuerzos realizados.

## **Sesión 2: Taller Motivacional**

Dar a conocer la importación de estar motivado en el entorno laboral, generando altos niveles de motivación ya que es la fuerza que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o mostrar una actitud positiva hacia el trabajo y que se encuentre fuertemente motivado, logrando que el trabajador asista a su centro de labores teniendo una actitud positiva hacia el trabajo y que tenga un estado de ánimo equilibrado.

## **Sesión 3: Taller sobre Clima Laboral**

Mejorar las percepciones de los trabajadores que forman parte de la organización con respecto al trabajo, al ambiente físico, relaciones interpersonales y todo aquello que afecta el entorno. A su vez, se relaciona con la salud mental de los individuos, entendido esto como la capacidad de las personas de sentirse bien consigo mismas respecto a los demás (Davis y Newstron, 2000). Asimismo, incentivar a trabajar en equipo, compañerismo, compromiso e identificación con la empresa.

## **Sesión 4: Programa de Reconocimiento**

Generar una actitud correcta en los trabajadores, haciéndolos sentir valorados, reconocidos e importantes por parte de la empresa, en función a su esfuerzo y aportaciones para la empresa. Asimismo, premiándolos por su puntualidad, esfuerzo, asistencias entre otros.

## **Sesión 5: Programa de Incentivos Económicos**

El objetivo principal con este programa, es motivar, reconocer y premiar a los trabajadores por su desempeño laboral en la empresa, o al alcanzar los objetivos de manera individual o grupal, generando que el desempeño sea mayor cada vez en las actividades realizadas. Asimismo, recompensándoles por su desempeño, productividad, apoyo a los demás, entre otros.

#### **5.4 Sector al que se dirige**

El programa de Intervención está dirigido a todos los trabajadores operativos de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín, la cual está conformada por 127 trabajadores operativos de ambos sexos, que, de acuerdo a los resultados, obtuvieron Insatisfacción Laboral.

#### **5.5 Establecimiento de conductas problemas/metás**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. se está realizando el programa de intervención, donde el personal operativo mantiene una actitud negativa hacia el trabajo, generando a su vez, baja productividad, incumplimiento de servicio, rotación y ausentismo de personal y sobre todo reclamo por parte del cliente. Por tal motivo, mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores, permite que puedan sentirse a gusto en su centro de labores mejorando su desempeño laboral. Por tal motivo se presenta las conductas a mejorar:

- **Charla de Sensibilización a la Gerencia y Responsables con personal a cargo**

Conductas a Mejorar	Metas
Mejorar la comunicación con el personal	Tener más dialogo con los trabajadores y conocer sus necesidades

Mejorar el trato con el personal

Lograr que los responsables motiven a los trabajadores

Mejorar el reconocimiento al personal

Incentivar y reconocer para mejorar el desempeño de los trabajadores

---

Mediante la charla de sensibilización a los jefes, coordinadores y responsables de área, se tratará de hacer reflexionar que los recursos más importantes de la empresa, son los trabajadores, por tal motivo es necesario conocer y saber sus necesidades y generar estrategias para mantener satisfechos a los colaboradores para que puedan tener un buen desempeño laboral.

- **Taller Motivacional**

Conductas a Mejorar	Metas
Cambio de Actitud	Actitud positiva hacia el trabajo

Mediante el taller de motivación, se busca motivar a los trabajadores, generando una actitud positiva hacia el trabajo, donde realicen sus labores adecuadamente y que tengan un buen desempeño en el trabajo.

- **Taller de Clima Laboral**

Conductas a Mejorar	Metas
Trabajo en equipo	Trabajar junto a los demás en busca de alcanzar los objetivos trazados
Compromiso	Hacer los objetivos de la empresa como propios

Mediante el taller de Clima Laboral, se busca mejorar el ambiente de trabajo, donde exista trabajo en equipo, el compañerismo, que el ambiente sea confortable para realizar las funciones, asimismo donde los trabajadores se sientan identificados con la empresa y comprometidos con su puesto de trabajo.

- **Programa de Reconocimiento**

Conductas a Mejorar	Metas
Puntualidad	Estar a la hora establecida para iniciar los servicios
Esfuerzo	Cumplir con las tareas asignadas
Asistencia	Asistir regularmente para no atrasar las labores

Mediante el programa de reconocimiento, se busca mejorar la puntualidad, el esfuerzo realizado y la asistencia al trabajo de manera permanente, motivándolos y reconociendo a los trabajadores por su compromiso con la empresa

- **Programa de Incentivos económicos**

Conductas a Mejorar	Metas
Mejorar la Motivación	Motivarlos mediante los incentivos económicos en función a su esfuerzo realizado
Mejorar la Productividad	Recompensar a los trabajadores al término de los servicios en el horario y tiempo establecido
Incentivar el apoyo constante	Motivar la ayuda a los compañeros en función a los requerimientos solicitados.

Mediante el programa de incentivos económicos, se busca mejorar la motivación en los trabajadores, así como mejorar la productividad y el apoyo hacia los demás para realizar las tareas o servicios solicitados.

## **5.6 Metodología de la intervención**

A través de las sesiones desarrolladas en el programa de intervención, se tiene una idea más clara acerca de satisfacción laboral y su importancia, llevando a modificar la actitud hacia el trabajo de manera positiva. Asimismo, el programa de intervención estará compuesto por cinco sesiones.

- Sensibilización: Hacer comprender a la Gerencia General y los responsables con personal a cargo, la importancia o el valor que tiene el personal operativo que forma parte de la empresa, prestando atención y conociendo las necesidades de los trabajadores
- Taller Motivacional: Motivar a los trabajadores a lograr cumplir sus objetivos personales como organizacionales
- Taller de Clima Laboral: Generar un ambiente confortable y mejorar las percepciones de los trabajadores a cerca del ambiente de trabajo donde desarrollan sus actividades.
- Programa de Reconocimiento: Expresar a los trabajadores las buenas labores realizadas, premiándoles por sus esfuerzos realizados.
- Programa de Incentivo: Estimular a los trabajadores a que sigan mejorando su productividad y su rendimiento laboral.

## **5.7 Instrumentos/materiales a utilizar**

De acuerdo al programa de intervención realizado, se necesita recursos para lograr mejorar los niveles de satisfacción laboral, tales como:

### **Técnica**

- Observación
- Capacitación
- Dinámicas Grupales
- Trabajo en Equipo
- Integración

- Sensibilización
- Motivación

### **Recursos**

- Evaluador
- Sala de Capacitación para todo el personal
- Proyector para mostrar imágenes
- Mesas
- Sillas
- Lapiceros
- Formato de Asistencia
- Formato de encuesta sobre lo realizado.
- Laptop
- Folletos

Al finalizar las sesiones que forman parte del programa de intervención, se realizará una encuesta referente a lo realizado y a las mejoras que la empresa desea alcanzar, mejorando la satisfacción en todos los trabajadores de la empresa.

### **5.8 Cronograma**

El programa de intervención se realizará en cinco sesiones, programa cada sesión una vez a la semana a realizarse los sábados por un espacio de dos horas aproximadamente por cada sesión, en coordinación con la Gerencia General, Recursos Humanos y los responsables del personal operativo.



## Sesión 1

### Charla de sensibilización a la Gerencia General y Responsable de Personal

Fundamentación	En este proceso, se busca sensibilizar a los Gerentes, coordinadores, haciendo que se dé cuenta la importancia que son los trabajadores y de mejorar los niveles de satisfacción laboral en ellos.
Objetivo	Lograr que los jefes se interesen más por su personal, asimismo que conozcan las necesidades de ellos y los recursos que necesitan para desarrollar sus actividades
Metodología	La charla de sensibilización, se desarrollará por el psicólogo de la empresa que evidencie los resultados obtenidos de la investigación de la empresa.
Técnica	- Sensibilización
Recursos	- Capacitador - Sala de Capacitación - Sillas - Mesas - Proyector - Laptop
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 Horas aproximadamente
Indicadores de Evaluación	- Trato al personal - Reconocimiento al personal
N° de Sesiones	Una sola sesión

## Sesión 2

### Taller Motivacional

Fundamentación	En este proceso se busca motivar a los trabajadores, generando una actitud positiva hacia el trabajo
Objetivo	Que los trabajadores se sientan satisfechos de trabajar y pertenecer a la empresa de la cual forman parte.
Metodología	El taller motivacional lo realizará el psicólogo de la empresa con apoyo con el área de Recursos Humanos y los responsables del personal.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dinámicas Grupales</li><li>- Integración del personal</li><li>- Trabajo en equipo</li></ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitador</li><li>- Sala de Capacitación</li><li>- Sillas</li><li>- Mesas</li><li>- Proyector</li><li>- Laptop</li></ul>
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 Horas aproximadamente
Indicadores de Evaluación	Cambio de actitud
N° de Sesiones	Una sola sesión

### Sesión 3

#### Taller de Clima Laboral

Fundamentación	En este proceso se busca mejorar las percepciones acerca del ambiente de trabajo, las funciones que realizan, incentivando el trabajo equipo.
Objetivo	Que los trabajadores se sientan cómodos trabajando en un ambiente confortable, seguro donde puedan desarrollar sus actividades laborales de manera adecuada.
Metodología	El taller de clima lo realizará el psicólogo de la empresa con apoyo con el área de Recursos Humano y los responsables del personal.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dinámica Grupal</li><li>- Integración</li><li>- Trabajo en equipo</li></ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitador</li><li>- Sala de Capacitación</li><li>- Sillas</li><li>- Mezas</li><li>- Proyector</li><li>- Laptop</li></ul>
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 Horas aproximadamente
Indicadores de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajo en Equipo</li><li>- Compromiso</li></ul>
N° de Sesiones	Una sola sesión

## Sesión 4

### Programa de Reconocimiento

Fundamentación	En este proceso se busca reconocer a los trabajadores por los logros alcanzados en función a su trabajo.
Objetivo	Hacer sentir a los trabajadores, valorados, reconocidos, importantes para la empresa en función a su trabajo
Metodología	El Programa de Reconocimiento lo realizará el psicólogo de la empresa con apoyo con el área de Recursos Humano y los responsables del personal.
Técnica	Premiación al esfuerzo, idea aportada, que se entregará por los responsables de área (tomatodo, cargador portátil, entre otros)
Recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitador</li><li>- Sala de Capacitación</li><li>- Sillas</li><li>- Mezas</li><li>- Proyector</li><li>- Laptop</li></ul>
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 Horas aproximadamente
Indicadores de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Puntualidad</li><li>- Esfuerzo</li><li>- Asistencia</li></ul>
N° de Sesiones	Una sola sesión

## Sesión 5

### Programa de Incentivos Económicos

Fundamentación	En este proceso se busca mejorar la motivación, el desempeño, la productividad y el apoyo a los servicios prestado por intermedio de los beneficios económicos.
Objetivo	Mantener motivados a los trabajadores, recompensándolos por sus servicios prestados fuera de horario, solicitado por sus responsables.
Metodología	El Programa de Incentivo Económico lo realizará el psicólogo de la empresa con apoyo con el área de Recursos Humano y los responsables del personal.
Técnica	Bonos económicos en función al desempeño, que se entregará inmediatamente después del servicio realizado por los jefes (cantidad de acuerdo a lo aprobado por gerencia)
Recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitador</li><li>- Sala de Capacitación</li><li>- Sillas</li><li>- Mezas</li><li>- Proyector</li><li>- Laptop</li></ul>
Tiempo	Se realizará los sábados, por espacio de 2 Horas aproximadamente
Indicadores de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Motivación</li><li>- Productividad</li><li>- Apoyo</li></ul>
N° de Sesiones	Una sola sesión

**Tema**
**Programa de Intervención - Programa para mejorar los niveles de Satisfacción Laboral**
**AÑO: 2017**

N°	CAPACITACIÓN	ÁREA RESPONSABLE	SESIONES	LUGAR DE CAPACITACIÓN	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Charla de Sensibilización	Recursos Humanos (RR. HH)	1 sesión	Sala de Capacitación				x												
2	Taller Motivacional	Recursos Humanos (RR. HH)	1 sesión	Sala de Capacitación					x											
3	Taller de Clima Laboral	Recursos Humanos (RR. HH)	1 sesión	Sala de Capacitación						x										
4	Programa de Reconocimiento	Recursos Humanos (RR. HH)	1 sesión	Sala de Capacitación							x									
5	Programa de Incentivos Económicos	Recursos Humanos (RR. HH)	1 sesión	Sala de Capacitación								x								

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, H. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado desde [http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/AC102/Unidad%203/lec\\_37\\_lectura\\_seinstrumentos.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/AC102/Unidad%203/lec_37_lectura_seinstrumentos.pdf)
- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2013). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Arias G. y Arias C. (2014). Relación entre el **clima** organizacional y la satisfacción **laboral** en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo [edición electrónica]* Vol. 16 (51) Sep-Dic, 185-191. Recuperado de: <http://www.cienciaytrabajo.cl/cyt/Documents/E51-Art%C3%ADculo%20original%209.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista peruana de epidemiología*, 14(2).
- Burón, C. G. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato en España. *Investigaciones económicas*, 31(3), 415-444.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.
- Carrillo, S. P. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Materiales*, 13, 56.

- Castillo (2014) Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos Tesis PUC. Lima.
- Chauca 2015 en su tesis Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. Tesis. PUC Lima
- Chiang Vega, M<sup>a</sup> Margarita; Méndez Urra, Gustavo; Sánchez Bernal, Gonzalo; (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, Sin mes, 21-36.
- Chulluncuy (2015) Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del Distrito de Rio Negro, Provincia De Satipo. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,
- Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.
- Duran, G y Kremerman, M. (2003). “*La relación del Clima laboral y satisfacción laboral*”. PDF.
- Duran, G y Kremerman, M. (2003). “*La relación del Clima laboral y satisfacción laboral*”. PDF.
- Durán, G. (2012). “Relación de Condiciones Laborales del Clima Organizacional, Liderazgo de supervisión y Estados Emocionales en los Supervisores, asesores de venta y administrativos en trabajadores en empresas Retail de compra y venta de ropa en la ciudad de Chile. Pdf. Chile.
- Federson, E. (2010). “*La relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional*”
- Flórez, J. (2000) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Perú: U. Pacífico.
- Fructuoso, J. A. A., & Domínguez D., L. A. D. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote. Recuperado de [revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818](http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818)



- González Álvarez, L., Guevara Sotomayor, E., Morales Figueroa, G., Segura Hernández, P., & Luengo Martínez, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y enfermería*, 19(1), 11-21.
- Hernández S. M. (2003) “*Satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en lima metropolitana*”. Tesis de Licenciatura URP. Lima
- Hernández S. M. (2003) “Satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en lima metropolitana”, Lima
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. D.F, México: McGraw-Hill.
- Matews C. y Otros (2005). “*Clima Laboral y desarrollo de Equipos de Trabajo y su Motivación*”
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Monteza, N. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo*. Tesis de Maestría. Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_C\\_handuvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_C_handuvi_Nancy.pdf)
- Palma, S. (2001) *Factores de Satisfacción Laboral*. Revista Debates N° 3, Lima: Instituto de Ciencia y Tecnología, URP
- Palma, S. (2001) *Factores de Satisfacción Laboral*. Revista Debates N° 3, Lima: Instituto de Ciencia y Tecnología, URP
- Palma, S. (1999) *Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Lima: Facultad Psicología URP
- Patlán-Pérez, J., Martínez Torres, E., & Hernández Hernández, R. (2012). El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral (The Impact of Organizational Climate, Organizational Justice on Job

- Satisfaction). *Revista International Administración & Finanzas*, 5(5), 1-19.
- Robbins, S. (2005) *Comportamiento Organizacional México*: Alfaomega
- Salazar, R. A., Girón, S. L., Solano, A. M., & Torres, I. S. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1998). Metodología de la investigación (Vol. 1). México: Mcgraw-Hill.
- Sánchez D. (2013). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa embotelladora". Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán.
- Sánchez N. (2012). *Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral en el desempeño de los trabajadores y directivos de una instalación turística*. Escuela Nacional de Salud Pública. Pdf. Cuba. 2012. Disponible en <http://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/viewFile/973/920>
- Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1).
- Sobrequés, J., Cebriá, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., & Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención primaria*, 31(4), 227-233.
- Software SPSS Statistic Versión 21 en español.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.
- Satisfaction). *Revista International Administración & Finanzas*, 5(5), 1-19.
- Robbins, S. (2005) *Comportamiento Organizacional México*: Alfaomega

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO** : Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios de Ransa San Agustín – Callao, 2017

**AUTOR** : Edson Giancarlo Canchanya Poma

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<p>Variable:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, basado en las creencias y sentimientos a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2005).</p>	<p>V: Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensión: Significación de Tarea</p> <p>X1 Esfuerzo X2. Realización X3. Equidad</p> <p>Dimensión: Condiciones de Trabajo</p> <p>X1 Estructura X2. Materiales X3. Relación con la autoridad</p> <p>Dimensión: Reconocimiento Personal y/o Social</p> <p>X1 Trato con los jefes X2. Trato con los Compañeros</p> <p>Dimensión: Beneficios Económicos</p> <p>X1. Remuneraciones X2. Beneficios</p>	<p>Tipo: Descriptiva, enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental corte transversal</p> <p>Población: Compuesta por 127 operario de ambos sexos.</p> <p>Muestra: Probabilística, se toma una muestra representativa de 98 operarios de ambos sexos.</p> <p>Técnica: Procesamiento mediante el Software de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC</p> <p>Instrumento: Se</p>
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral frecuente en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017?	Determinar el nivel de satisfacción laboral frecuente en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017			
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>			
A. ¿Cuál es el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017?	A. Identificar el nivel de la significación de la tarea como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017			
B. ¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017?	B. Identificar el nivel de las condiciones de trabajo como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017			
C. ¿Cuál es el nivel del				

<p>reconocimiento personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017?</p> <p>D. ¿Cuál es el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017?</p>	<p>C. Identificar el nivel del reconocimiento personal y/o social como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017</p> <p>D. Identificar el nivel de los beneficios económicos como dimensión de la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín -Callao, 2017</p>			<p>aplicará la prueba. Escala Satisfacción Laboral SL-SPC</p>
--	---	--	--	---



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 19 de Enero del 2017

Carta N° 204-D/FPyTS-UIGV-2017

Señor  
JHON MELNICK ALVAREZ LOZANO  
GERENTE GENERAL  
ESTRATEGIA CORPORATIVOS DE SERVICIO SAC

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **EDSON GIANCARLO CANCHANYA POMA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 05-012996-8, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

  
 **Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS**  
(Decano (a))  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/efb  
Id. 562485

Av. 248, Lima  
4331615 / 433 2795 Anexo: 3304  
-soc@uigv.edu.pe

FACULTAD DE  
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

# ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre: ..... Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐

Área de trabajo: ..... Cargo que ocupa: ..... Fecha: .....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO            TA  
DE ACUERDO            A  
INDECISO            I  
EN DESACUERDO            D  
TOTAL DESACUERDO            TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias..					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					





